



Eeva Heikkilä

# VALINNANVAPAAUS SOSIAALIPOLIITTISENA IDEANA

Valitsijatyytit Tampereen terveysasemapalvelujen  
valinnanvapauskokeilussa

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
Sosiaalipolitiikka  
Pro gradu -tutkielma  
Huhtikuu 2019

# TIIVISTELMÄ

Eeva Heikkilä: Valinnanvapaus sosiaalipoliittisena ideana – Valitsijatyypit Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilussa

Pro gradu -tutkielma, 83 sivua + 3 sivua liitteitä

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Sosiaalipoliitiikka

Ohjaaja: Katja Repo

Huhtikuu 2019

---

Tämän tutkielman tehtävänä on kuvata valinnanvapautta osana suomalaista sosiaalipoliittikkaa ja sosiaali- ja terveyspalveluiden muutosta. Tutkimus on toteutettu tapausesimerkkinä Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilua hyödyntäen.

Valinnanvapaus on taloustieteestä tuttu käsite, joka sisältää ajatuksen oman edun tavoittelusta muun muassa tarpeellisen tiedon perusteella. Valinta ja valinnanvapaus ovat kuitenkin suomalaisessa sosiaalipoliittisessa kontekstissa olleet vieraita käsitteitä universalistisen palvelurakenteen vuoksi. Sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksen yhteydessä erityisesti vuosina 2015-2019 puhuttu terveyspalveluita koskeva valinnanvapaus toi valinnanvapauden keskeiseksi käsitteeksi sekä julkisessa keskustelussa että sosiaalipoliittisessa kontekstissa ja nosti näin asiakkaan roolin uudella tavalla keskiöön.

Tutkielman aineisto koostuu yhdeksästä Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeiluun osallistuneiden haastattelusta, joiden pohjalta paikansin kolme valitsijatyyppeä: kokeileva valitsija, epävarma valitsija sekä passiivinen valitsija. Abstrahoidut valitsijatyypit kuvaavat valitsijoiden toimintaa ja valintaprosessia tuomalla esiin erityisesti rationaalisuuden, oman edun tavoittelun, tiedon- sekä olosuhteiden roolin näkökulmia, joiden onkin katsottu kuuluvan valinnan tematiikkaan.

Valitsijat tekevät valintoja eri perusteiden ja muun muassa olosuhteilla, tiedon luonteella ja määrällä sekä valintavaihtoehtojen suuri merkitys valintaa tehtäessä. Valintoja ei tehdä läheskään aina loogisesti ja rationaalisesti, vaan valitsijan toimintaan vaikuttavat monet sisäiset ja ulkoiset asiat, jotka saattavat olla myös riippumattomia valitsijasta. Valitsijoiden erilaisuuden huomioiminen valitsijatyyppejä hyödyntämällä on tärkeä osa onnistunutta asiakaslähtöisyyttä ja valinnanvapauden mahdollistamista sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Avainsanat: valinnanvapaus, asiakaslähtöisyys, sosiaali- ja terveyspalvelut

Tämän tutkielman tekemistä on tukenut Aarne Eskolan rahasto Kunnallissalan kehittämissäätiön kautta.

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

# ABSTRACT

Eeva Heikkilä: The freedom of choice as a concept in social policy – The decision-maker types in the freedom of choice experiment implemented in the health centers of Tampere

Master's thesis, 83 pages + 3 appendix pages

Tampere University

Faculty of Social Sciences

Social Policy

Advisor: Katja Repo

April 2019

---

The task of this thesis is to describe the freedom of choice as a part of Finnish social policy and the field of health and social services. This thesis utilizes Tampere's freedom of choice experiment as a case study.

Freedom of choice is a familiar concept in the field of economics. The concept contains the idea of self-benefit through independent decision, made possible through sufficient amount of information. Choice, as well as the freedom of choice, have been foreign concepts in the field of Finnish social policy due to its universalistic service structure. The concepts were introduced to the field of health services amidst the health and social services reform especially during the years 2015-2019. This also brought the role of the customer to the forefront in the public discussion but also in the field of social policy.

Nine participants of the Tampere freedom of choice experiment were interviewed to understand the concept of freedom of choice in social and health services. The interviews were utilized to extract three decision-maker types: experimental type, indecisive type and passive type. These decision-maker types were created for the purpose of this thesis to understand different approaches to the choice making process. Especially from the perspective of the importance of rationality, self-benefit, information sufficiency and to which degree the choices were based on circumstance. Generally, these perspectives have previously been linked to the idea of freedom of choice.

Interviews showed that the choices were founded on very different premises. The decisions are based on circumstances, the array of options and the different kind of the information they were given. Choices are not always made based on logic and rationality. Rather they are affected by a large number of factors which are not always dependent upon the decision-maker. The differences within the decision-maker types should be taken into consideration when implementing customer-orientated frameworks, like the concept of freedom of choice in the field of social and health services.

Keywords: freedom of choice, social and health services, customer orientation

This thesis has been funded by Aarne Eskola's fund through Kunnallisalan kehittämissäätiö.

The originality of this thesis has been checked with Turnitin OriginalityCheck -program.

## Sisällysluettelo

<b>1. Johdanto .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Sosiaali- ja terveystalveluiden uudistus valinnanvapauden väylänä .....</b>	<b>4</b>
2.1. Julkinen sektori palveluiden tarjoajana – suunnanmuutos.....	4
2.2. Valinnanvapaus sosiaali- ja terveystalveluiden uudistuksessa .....	5
2.3. Tampereen terveystasematalvelujen valinnanvapauskokeilu .....	8
2.4. Kokeilu valinnanvapauden testiympäristönä .....	10
<b>3. Mistä valinnanvapaus rakentuu? .....</b>	<b>12</b>
3.1. Valinta.....	12
3.2. Taloustieteen valinta – rationaalinen valinta .....	13
3.2.1. Oman edun maksimointi – hyödyn tavoittelu.....	13
3.2.2. Tieto ja valinta .....	14
3.2.3. Rationaalinen valinta ja rajoitettu rationaalisuus .....	15
3.2.4. Valintaan vaikuttavat asiat.....	16
3.2.5. Valinnan ongelmallisuudesta .....	17
3.3. Valinta ja sosiaalipolitiikka.....	18
3.3.1. Valinnanvapaus muutosten kärjessä .....	18
3.3.2. Kuluttaja yhteiskunnallisessa keskustelussa .....	20
3.3.3. Valitsija ja aktiivinen sosiaalipolitiikka.....	21
3.3.4. Valinta sosiaali- ja terveystalveluiden kentällä.....	23
3.3.5. Valinnanvapauden tuomat haasteet sosiaali- ja terveystalveluissa .....	23
<b>4. Metodi ja aineisto .....</b>	<b>27</b>
4.1. Tutkimustehtävä.....	27
4.2. Tutkimuksen toteutus.....	28
4.3. Sisällönanalyysi .....	32
4.4. Sisällönanalyysi valitsijatyyppien analysoinnissa .....	34
<b>5. Valitsija Tampereen terveystasematalvelujen valinnanvapauskokeilussa: valitsijatyytit36</b>	<b>36</b>
5.1. Kokeileva valitsija .....	38
5.2. Epävarma valitsija.....	46
5.3. Passiivinen valitsija.....	53
<b>6. Valitsijatyyppien suhteet toisiinsa ja palvelujärjestelmään.....</b>	<b>61</b>
6.1. Oman edun maksimoiminen .....	62
6.2. Tiedon rooli.....	64
6.3. Olosuhteiden rooli.....	66
6.4. Ristiriitoja valitsijatyyteissä .....	68
<b>7. Yhteenveto ja pohdinta: miten valitsija tulisi huomioida? .....</b>	<b>70</b>
<b>Lähteet .....</b>	<b>80</b>
<b>Liitteet .....</b>	<b>84</b>
Liite 1: Taustatietolomake .....	84
Liite 2: Haastattelusopimus.....	85
Liite 3: Haastattelurunko.....	86

# 1. Johdanto

Sosiaali- ja terveystalveluiden uudelleenjärjestäminen ja palvelurakenteen kehittäminen ovat olleet ajankohtaisia teemoja suomalaisessa sosiaalipolitiikassa jo vuosikymmenten ajan. Keskusteluun liittyy monia näkökulmia ja painotuksia, joista yksi on asiakkaan valinnanvapaus palveluiden käytössä. Valinta ja valinnanvapaus eivät ole kuuluneet perinteiseen suomalaiseen sosiaalipolitiikkaan, jossa keskeistä on ollut sen sopivuus kaikkien kansalaisten tilanteisiin (universalismi) ja julkisen sektorin vahva rooli erilaisten palveluiden tuottamisessa ja vastuun ottamisessa (esim. Anttonen & Sipilä 2000, 9). Ajankohtaisiin haasteisiin vastaaminen ja asiakkaan nostaminen uudella tavalla keskiöön palveluita kehitettäessä ovat kuitenkin vahvistaneet perinteiselle taloustieteelle tyypillistä ideaa valinnanvapauden tärkeydestä. Taloustieteellisten ideoiden tuominen käytännön sosiaalipolitiikkaan ei kuitenkaan ole täysin yksioikoista, ja asiakkaan roolia tulee tarkastella erityisellä huolellisuudella ja uudenlaisella otteella sosiaalipoliittisesta näkökulmasta. Tästä syystä on tärkeää määritellä, mitä valinta ja valinnanvapaus oikeastaan ovat, mitä ne tarkoittavat sosiaalipoliittisena ideana ja miltä niiden käytännön sovellukset näyttävät sosiaali- ja terveystalveluiden kentällä. Tässä tutkielmassa tarkastellaan erityisesti valinnanvapautta osana sosiaali- ja terveystalveluita. Valinnanvapaudella tarkoitetaan sitä, että asiakas saa valita palveluntarjoajansa monien tarjoajien joukosta. Palveluntarjoajia voivat olla julkinen sektori, yksityiset palveluntarjoajat tai yhdistykset. (Alueuudistus 2019a.)

Monien toimijoiden mukaan tuleminen on mahdollistanut uudenlaisen tavan käyttää sote-palveluita. Palveluntarjoajan voi tällöin valita omien mieltymystensä ja toisinaan myös varallisuutensa mukaan. Yksityiset palveluntarjoajat ovat olleet osana erityisesti terveystalveluita jo vuosikymmeniä, mutta 2010-luvun sosiaalipolitiikkaa leimaava sosiaali- ja terveystalveluiden uudistukseen kuuluva valinnanvapaus on tuonut tämän uudella tavalla näkyväksi ja lähemmäksi jokaisen kansalaisen arkea. Kansalainen on voinut siis käytännössä valita esimerkiksi kunnallisen ja yksityisen terveystalvelun väliltä jo aiemminkin, mutta käytännössä se on tarkoittanut taloudellista panostusta. Sote-uudistuksen valinnanvapaus mahdollistaisi samankaltaisen valinnan tuottamisen jokaiselle niin, että yksityisen palveluntarjoajan voisi valita ilman taloudellista panostusta. Palveluntarjoajien asettaminen niin sanotusti samalle viivalle ja lähelle jokaista kansalaista on Suomen mittakaavassa radikaali muutos ja se onkin herättänyt paljon keskustelua.

Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilu tuo konkreettisesti käytäntöön valinnanvapauden, jota muun muassa Sipilän hallituksen (2015–2019) valmistelemassa uudistuksessa ajettiin takaa. Kokeilu siis konkretisoi valinnanvapauden tavalla, jolla sitä ei olla aiemmin suomalaisessa kontekstissa toteutettu. Tästä syystä on mielenkiintoista tutkia, millaista valinnanvapautta kokeilussa toteutetaan ja millaisia valintoja sen puitteissa tehdään. Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, miten Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeiluun osallistuneet kuvaavat valintoja ja valintojen tekemistä ja muodostaa tämän perusteella käsitystä valitsijuudesta valinnanvapaudessa. Tutkielmaa varten olen toteuttanut yhden asiantuntijahaastattelun sekä yhdeksän haastattelua kokeiluun osallistuville asiakkaille. Asiantuntijahaastattelun antoi projektipäällikkö Eeva-Kaisa Mäkinen Tampereen kaupungilta. Asiakashaastatteluihin puolestaan osallistui kokeilualueella asuvia tamperelaisia, jotka itse ottivat yhteyttä minuun jakamieni mainosten perusteella.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat: *1. Millaisia valitsijatyyppejä Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilussa paikantuu? 2. Mikä valitsijatyyppejä jakaa ja yhdistää suhteessa oman edun maksimointiin sekä tiedon ja olosuhteiden rooliin?* Vastaan edellä mainittuihin kysymyksiin nostamalla esiin haastatteluissa nousseita kuvauksia valinnanvapaudesta sekä kokemuksia valintojen tekemisestä. Tyypittelen aineiston sen perusteella, miten valintoja ja valintojen tekemistä kuvataan. Analysoin tyyppejä ensin irrallaan toisistaan ja peilaan niitä sitten toisiinsa. Keskiössä on sen analysoiminen, miten tyypit suhteutuvat valinnan käsitteeseen taloustieteessä perinteisesti yhdistettyihin ideoihin oman edun maksimoimisesta, tiedon roolista, olosuhteiden vaikutuksesta sekä rationaalisuudesta. Tyypittelyyn liittyen on tärkeää ymmärtää, etteivät tyypit kuvasta yksittäisiä asiakkaita, vaan tyypit on paikannettu täysin sisällöllisin perustein useiden asiakkaiden esiin tuomia asioita yhdistellen. Asiakas saattaa siis hyvinkin kuulua kaikkiin kolmeen tyyppiin kerrallaan tai olla suoraan kuulumatta mihinkään. Valitsijatyyppien analysoinnin jälkeen pohdin tyyppien suhteita toisiinsa ja poimin esiin ristiriitoja, joita tyyppien periaatteisiin kuuluu. Tämän lisäksi tuon esiin seikkoja, jotka tulisi erityisesti huomioida valinnanvapautta kehiteltäessä valitsijan näkökulmasta, mikäli valinnanvapauden halutaan tuovan aidosti lisäarvoa palveluiden käyttämiseen.

Aloitan tutkielmani esittelemällä sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistusta valinnanvapauden väylänä ja osana suomalaisen sosiaalipolitiikan yhtä merkittävintä muutosta. Tämän avulla on mahdollista kytkeä tutkielman varsinainen aihe eli Tampereen terveysasemapalvelujen

valinnanvapauskokeilu kontekstiinsa ja ymmärtää sitä osana kokonaisuutta. Tämän jälkeen luvussa kolme pureudun valinnanvapauden ideana ja tarkastelen siihen yleisimmin liitettyjä teorioita ja käsitteitä erityisesti perinteisen taloustieteen piirissä. Näitä ovat rationaalisuus, oma etu, tiedon rooli ja olosuhteiden vaikutus valinnan tekemiseen. Kun käsitys valinnasta ja valinnanvapaudesta ideana on muodostettu, kytken valinnanvapauden idean osaksi sosiaalipoliittista kontekstia laajemmin; miten suomalainen hyvinvointivaltio on kehittynyt ja mitkä osat siitä ovat erityisesti muutoksessa? Mihin valinnanvapaus asettuu sosiaalipolitiikan kentällä? Tähän keskusteluun liittyy tiiviisti pohdinta valitsijasta, kansalaisesta ja asiakkaasta sekä näiden suhteista. Teoreettisen kehyksen kuvauksen jälkeen siirryn esittelemään metodina käyttämäni sisällönanalyysiä ja analysoimaani aineistoa eli valinnanvapauskokeiluun osallistuvien haastatteluita. Lisäksi esittelen lyhyesti Tampereen kaupungille tekemäni haastattelun, joka toimi lähinnä pohjatietona ja perehtymisenä aiheeseen. Aineiston esittelyn jälkeen päästään itse analyysiin, jossa esittelen aineistosta nousseet valitsijatyypit ja niiden erityispiirteet sekä suhteet ja ristiriidat toisiinsa peilaten niitä myös teoriaosuudessa esiin nousseisiin keskeisiin käsitteisiin. Lisäksi pohdin, miten eri tyypit tulisi huomioida valinnanvapaudessa niin, että asiakkaan etu toteutuisi mahdollisimman hyvin. Pohdinnassa ja johtopäätöksissä palaan pohtimaan valinnanvapautta yleisemmällä tasolla; sen roolia osana sosiaalipolitiikkaa nyt ja tulevaisuudessa.

Valitsijan analysoiminen ja tarkastelu on tärkeää, jotta sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä valitsija voidaan huomioida aiempaa paremmin ja moninaisemmin niin, että sille asetetut tavoitteet voisivat toteutua. Tärkeää on kuitenkin myös sen kriittisesti tarkasteleminen, onko valinnanvapaus Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilun puitteissa asiakaslähtöinen ja kokevatko valitsijat saavuttavansa valinnanvapaudelle asetettuja tavoitteita ja odotuksia. Näin ollen valitsijan tutkiminen voi tuoda myös kriittisiä näkökulmia esiin.

## 2. Sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistus valinnanvapauden väylänä

Jotta valinnanvapautta olisi mahdollista ymmärtää sosiaalipoliittisessa kontekstissa, on avattava ensin suomalaisen sosiaalipolitiikan erityispiirteitä ja muutosta, johon idea valinnanvapaudesta on asettumassa. Valinta ja valinnanvapaus eivät suinkaan ole aina olleet osa suomalaista hyvinvointivaltiota ja sen ideoita, vaan valinnan korostaminen on tullut laajemman suunnanmuutoksen mukana. Tässä luvussa kuvaan tätä muutosta ja sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistusta sekä Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilua osana sitä.

### 2.1. Julkinen sektori palveluiden tarjoajana – suunnanmuutos

Suomalainen hyvinvointivaltioprojekti käynnistyi 1970- ja 1980-luvuilla, jolloin muun muassa köyhäinhoitoperinteet murtuivat, toimeentuloturvaan tehtiin muutoksia ja kunnille säädettiin palvelutehtävien tuottamisvastuuta. (Anttonen & Sipilä 2000, 63.) Muutos oli nopeaa ja jälkikäteen katsottuna menestyvää, mutta alusta asti oli selvää, että esimerkiksi vanhustenhuollon osalta julkiset palvelut ovat riittämättömiä. Anneli Anttonen ja Jorma Sipilä esittävätkin, että suomalainen sosiaalipolitiikka ei koskaan saavuttanut niin sanottua täydellistä pohjoismaisen hyvinvointivaltion mallia, jonka esimerkiksi Esping-Andersen määritteli regiimien avulla. Hyvinvointivaltiota kuitenkin kehitettiin niin, että jokainen sekä maksaisi että kokisi hyötyvänsä siitä. Näin ollen hyvinvointivaltio saisi legitimoinnin koko kansan keskuudessa. (Em. 67, 80.)

1990-luvun lama toimi hyvinvointivaltion käännekohtana, sillä se asetti rakenteet ja periaatteet koetukselle. Lamaan ei oltu varauduttu tarpeeksi laajasti, ja hyvinvointivaltio luopui sille tyypillisistä piirteistä muun muassa rajun työttömyyden kasvun vuoksi. Hyvinvointivaltion vahvan valtiokeskeisyyden rinnalle alkoi nousta uusia ideoita, jotka kumpusivat liberalistisista lähtökohdista. Yksityistämisen ja vapaaehtoistamisen opit sopivat hyvin yhteen julkisen sektorin heikon tilan kanssa ja perheen vastuun korostaminen hyvinvoinnissa nostettiin jälleen pinnalle. Myös uusi johtamiskulttuuri, uusi julkisjohtaminen (new public management) nousi trendiksi korostaen



erityisesti muun muassa tuottavuutta ja tehokkuutta. Valtion ja keskusvallan otetta lisättiin, mutta myös paikallista erilaistumista ja eriarvoistumista pidettiin hyväksyttynä tavoitteina. Tulostavasti ja markkinoistamisen ideat vahvistuivat ja korostivat aiempaa enemmän ajatusta taloudellisesta tehokkuudesta ja kustannussäästöistä. Keskusta-oikeistohallituksen (1991-1995) leikkauspolitiikka ja puhetapa loivat vahvaa kontrastia aikaisemmalle hyvinvointivaltiolle. (Anttonen & Sipilä 2000, 89–92.)

Laman jälkeinen aika loi pohjaa valtiolle, jossa valinnanvapautta tarvitaan, ja jossa erilaisia päämääriä voidaan saavuttaa sen avulla. Universalismin murentaminen vahvisti epätasa-arvoisia asemia ja ajoi näin ollen etsimään toisia tapoja tuottaa palveluita, jotka vastaisivat ihmisten erilaisia tarpeita erilaisissa asemissa. Näitä uusia tapoja ovat esimerkiksi lasten hoivaan liittyvät valinnanvapaudet, palvelusetelit ja uusimpana sosiaali- ja terveystalouden uudistus ja siihen liittyvä valinnanvapaus. Myös erilaisia hankkeita ollaan toteutettu valinnanvapauden nimissä. Yksityisten palveluntarjoajien ja kansalaisten väliset sopimukset ovat lisänneet kansalaisten mahdollisuuksia olla aktiivisia toimijoita ja näin ollen valintoja tekemällä vaikuttaa omiin asioihinsa. Kansalaisuus ja käsitys kansalaisuudesta on muuttunut sosiaalisia oikeuksia painottavasta käsityksestä kohti aktiivisuutta korostavaa käsitystä. (Häikiö, Van Aerschot & Anttonen 2011.)

## 2.2. Valinnanvapaus sosiaali- ja terveystalouden uudistuksessa

Sosiaali- ja terveystalouden uudistusta ollaan siis tavallaan valmistelu jo vuosikymmenten ajan tuomalla sosiaalipoliittiseen keskusteluun uusia sävyjä niin ideologioiden kuin asenteidenkin muodossa. Nyt käsillä olevan uudistuksen voidaan kuitenkin nähdä saaneen alkunsa 2005 alkaneesta kunta- ja palvelurakennemuutoksesta eli Paras-hankkeesta. Sosiaali- ja terveysministeriö asetti syyskuussa 2010 työryhmän, jonka tarkoituksena oli valmistella sosiaali- ja terveystalouden kehittämistä ja järjestämistä koskevaa lainsäädäntöä. Työryhmä esitti, että valmistellut uudistukset tulisi toteuttaa samanaikaisesti. Seuraavat hallitukset ovat jatkaneet palvelurakenteen uudistamista tästä lähtien melko yhtenäisesti. Sote-uudistuksen tarve on ollut päätöksenteossa tunnistettua ja vuosien ajan ja sitä kohti on kuljettu pienemmin askelin ja vuosia. Vuonna 2014 hallitus- ja oppositio puolueet valmistelivat niin sanotun sote-sovun, jonka myötä päätettiin toteuttaa perusteellinen sosiaali- ja terveystalouden uudistus. Lakiluonnoksia ollaan kommentoitu useaan

otteeseen sekä ohjausryhmissä että julkisuudessa ja sote-uudistus onkin ollut pinnalla ennennäkemättömän laajasti jo yli vuosikymmenen ajan. (Esim. Sosiaali- ja terveysministeriö 2011)

Sote-uudistuksen tavoitteita ovat hallituksen esityksen (324/2014) mukaan palvelujen järjestäminen ja tuottaminen asiakaslähtöisesti, yhdenvertaisesti ja laadukkaasti. Myös kustannustehokkuus on tavoitteissa korkealla, ja siihen pyritään palvelurakenteen uudistamisella eli muun muassa päällekkäisten toimintojen poistamisella, hoitopolkujen tehostamisella, uusien innovaatioiden käyttöönotolla sekä hallinnon rajojen purkamisella. Käytännön keinona asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi kaavaillaan maakuntien laajaa vastuuta palveluiden tuottamisesta ja yksityisen sekä kolmannen sektorin osallistamista palveluiden tarjoamisessa. Maakunnat siis vastaavat palveluiden tuottamisesta, ja palveluita voi tarjota aiempaan tapaan julkinen sektori, mutta samalla viivalla ovat nyt myös yritykset tai järjestöt, joilta maakunta voi palveluita ostaa. Valinnanvapautta lisätään ainakin sosiaali- ja terveyskeskuksissa sekä hammashoitoloissa. Palveluntarjoajia tulee olemaan siis aiempaa enemmän ja asiakas saa valita itse palveluntarjoajansa, joten asiakkaan rooli palveluverkostossa suunnistajana on aiempaa vahvempi. Sote-uudistuksen laajojen tavoitteiden ja strategian lisäksi itse valinnanvapaudelta toivotaan tiettyjä asioita, kuten ihmisten hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamista, palvelujen yhdenvertaisuuden parantamista sekä kustannusten hillitsemistä (Alueuudistus 2019b).

Valinnanvapautta koskevassa lakiesityksessä esitellään valinnanvapaudelle hallituksen asettamat strategiat ja tavoitteet, joihin kuuluu palveluiden saattaminen asiakaslähtöisiksi, terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä eriarvoisuuden vähentäminen. Tavoitteiden saavuttamiseksi esitetään digitalisaation mahdollisuuksia, kokeiluita, normien purkamista, sote-reformia ja maakuntauudistusta. Sosiaali- ja terveysministeriön päälinjaukset ovat hyvin saman tyyppisiä, sillä niihin kuuluvat vahva perusta hyvinvoinnille, kaikille mahdollisuus hyvinvointiin muun muassa terveyseroja vähentämällä ja asiakaskeksisyyteen panostamalla sekä uusilla rakenteilla, toimivuudella ja sosiaalisella yhteenkuuluvuudella ja terveyden ja turvallisuuden tukeminen elinympäristön keinoin. Myös sote-tieto hyötykäyttöön -strategian keskeiset kohdat ovat hyvin yhteneväisiä aiemmin esitettyjen strategioiden ja tavoitteiden kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 9–10.)

Selvää on siis se, että suomalaisen sosiaalipolitiikan ja hyvinvointivaltion suunnasta ollaan melko yksimielisiä; uudistusta ja palvelujärjestelmän uudelleenorganisointia sekä asiakaslähtöisyyttä tarvitaan. Yksimielisyys kaikkien tahojen kesken päättyy kuitenkin käytännön keinoihin, joilla näihin

tavoitteisiin pyritään. Sipilän hallituksen kaavailema sote-uudistus ja siihen sisältyvä valinnanvapaus ovat yksi keino, jolla kyseisiin tavoitteisiin ja strategioihin on nyt etsitty vastausta.

Yksinään valinnanvapauden tavoitteiksi ollaan siis asetettu saatavuuden ja laadun paraneminen, vaikutusmahdollisuuksien lisääntyminen ja kustannustehokkuuden paraneminen (Alueuudistus 2019b). Näihin tavoitteisiin pyritään pääsemään niin, että valitsija eli asiakas valitsee itselleen parhaiten sopivan palveluntarjoajan omien kriteereidensä mukaan. Oletuksena on, että asiakas osaa itse asettaa vaihtoehdot paremmuusjärjestykseen ja näin ollen tuottaa valinnan. Oletuksena on myös se, että asiakkaan on parempi tuottaa itse valinta sen sijaan, että valtio tekisi valinnan asiakkaan puolesta, jolloin valinnanvapautta ei olisi. Keväällä 2019 sote-uudistus ei ole edelleenkään mennyt läpi. Vaikka varmuutta sote-uudistuksen lopullisesta muodosta ei olekaan, todennäköiseltä vaikuttaa ainakin se, että valtakunnallinen ja laaja sosiaali- ja terveystalouden rakennetta läpäisevä uudistus on tulossa lähivuosina, ja sen suunta ja tavoitteet ovat jokseenkin hahmoteltavissa.

Valinnanvapauskokeilun arviointiin liittyen ollaan asetettu tiettyjä edellytyksiä, joiden tulee toteutua, jotta itse kokeilua voidaan pitää onnistuneena. Näitä edellytyksiä ovat seuraavat: 1. Asiakkaat tuntevat oikeutensa valita 2. Asiakkailta on riittävästi valinnanvaraa 3. Asiakkaiden saatavilla on vertailutietoa valinnan vaihtoehdoista 4. Raha seuraa asiakasta valitulle tuottajalle (Owal Group 13.6.2017). Se, kuinka hyvin nämä edellytykset toteutuvat, on kiinni sekä asiakkaasta että valinnanvapauden järjestelyistä.

Valinnanvapaudesta on paljon tietoa eri muodoissa. Tietoa on myös hyvin monen eri tyyppistä ja monille eri kohderyhmille. Sote-uudistuksen valmistelu oli julkista, joten lähes kaikki siihen liittyvä materiaali on julkista ja jokaisen kansalaisen saatavilla. Tästä syystä perehdyin tutkielmaa varten aineistoon, jota valinnanvapauden valmistelussa on tuotettu ja erityisesti sillä fokuksella, mikä liittyy valinnanvapauskokeiluun. Keskeisiä materiaaleja olivat Alueuudistuksen kotisivut (Alueuudistus 2019c), josta löytyy sekä tiivistettyä tietoa valinnanvapaudesta ja kokeiluista sekä linkkejä laajempiin raportteihin ja selvityksiin. Alueuudistuksen kotisivujen lisäksi lakiesitykset valinnanvapaudesta kiteyttävät keskeiset muutoksen lain näkökulmasta ja tuovat samalla esiin valinnanvapaudelle asetetut tavoitteet (Hallituksen esitys 16/2018). Lisäksi julkisessa keskustelussa valinnanvapautta on käsitelty monista näkökulmista myös sen haasteita esiin tuoden (esim. Helsingin Sanomat 17.3.2019). Keskeistä valinnanvapautta käsittelevissä julkisissa raporteissa ja lakiesityksissä on ollut oletus siitä, että asiakas haluaa tuottaa valinnan ja valinnan tekemisellä on näin ollen itseisarvo. Raportteihin sisältyy oletus kyvystä tuottaa valinta niin, että henkilökohtainen palvelukokemus tulee paremmaksi.

Siitä, millä perustein valinta loppujen lopuksi tehdään ja mitkä asiat siihen vaikuttavat, ei ole raporteista löydettävissä olettamuksia muuten, kuin tavoitteiden ja strategian näkökulmasta.

Valinnanvapauden etenemistä ja nykytilaa kuvaavassa Sosiaali- ja terveysministeriön raporttiluonnoksessa esitetään, että valinnanvapauden toteuttamiseksi tarvittavaa tietoa ei vielä tällä hetkellä ole saatavissa kansallisesti. Raportissa korostetaan tiedon roolia ja todetaan, että asiakkaan saatavilla tulisi olla muun muassa perustiedot palveluntuottajasta, sijainti ja saatavuus, hoidon laatuun liittyvää tietoa ja arviointia sekä muiden käyttäjien antamaa palautetta palvelun toimivuudesta, jotta valinta olisi tarpeeksi informoitu ja palvelisi näin ollen asiakkaan tarpeita parhaiten. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 8.)

### 2.3. Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilu

Tampereen kaupunki osallistuu sosiaali- ja terveysministeriön Palvelut asiakaslähtöiseksi - kärkihankkeen valinnanvapauskokeiluun. Kaksivuotinen kokeilu (2017–2018) keskittyy Tampereella terveysasemapalveluihin ja sosiaaliohjaukseen. Kokeilun tavoitteena oli valmistautua sote- ja maakuntauudistukseen sisältyvään laajennettuun valinnanvapauteen, joka on tarkoitus toimeenpanna vuoden 2019 alussa.

Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeiluun osallistuvat postinumeroalueiden 33530 ja 33710 asukkaat. Postinumeroalueeseen 33530 kuuluu osa Kissanmaan ja Hakametsän kaupunginosista. Alueella asuu noin 4 700 asukasta ja asukkaat kuuluvat Tammelakeskuksen tai Linnainmaan terveysaseman piiriin. Postinumeroalueeseen 33710 puolestaan kuuluvat Annala, Kaukajärvi, Lukonmäki, Viiala ja Turtola. Alue on Kaukajärven tai Hervannan terveysaseman piiriä ja siellä asuu noin 18 000 asukasta. Kaikkiaan alueilla asuu 22 700 tamperelaista. Kokeiluun osallistuvien määrää ollaan rajoitettu myös niin, että kotihoidon piiriin kuuluvat, laitoshoidossa olevat ja opiaattikorvaushoidossa eivät voi osallistua kokeiluun. Myöskään asukkaat, jotka olivat jo aiemmin valinneet terveystalaidensa tuottajaksi jonkun muun kunnan terveyskeskuksen ja tehdystä valinnasta on vähemmän kuin vuosi, eivät voineet osallistua Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeiluun. (Tampereen kaupunki, Valinnanvapaus 2019.)

Valinnanvapaus koskee perusterveydenhuollon vastaanottotoimintaa, joita kutsutaan kokeilussa omatiimin palveluiksi. Näihin palveluihin kuuluvat siis perusterveydenhuollon lääkärin, sairaan- ja terveydenhoitajan, fysioterapeutin, mielenterveys- ja päihdetyön sekä sosiaaliohjauksen palvelut. Kokeiluun ei kuulu siis esimerkiksi neuvolat, suun terveydenhuolto ja erikoissairaanhoido. Keskeistä kokeilussa on vapaaehtoisuus; terveysasemaa ei ole pakko vaihtaa. Käytännössä valinta tehdään sähköisesti tai soittamalla terveyspalvelujen neuvontaan. Maksut määrittyvät kaupungin palveluiden maksujen mukaisesti ja ne maksetaan Tampereen kaupungille. Maksut myös kartuttavat maksukattoa aivan samalla tavalla kuin muillakin kuntalaisilla. (Tampereen kaupunki, Valinnanvapaus 2019.)

Tämän tutkielman kannalta on syytä tehdä selkeä ero valinnanvapauden valmisteluun ja siihen liittyvien tavoitteiden ja tiedon välille sekä Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapaukokeilun välille. Vaikka kokeilussa mukana oleville on tärkeää tietää myös valinnanvapaudesta laajemmin ja ymmärtää kokeilun konteksti, itse kokeiluun liittyvä tieto on heille kuitenkin tärkeintä kokeilussa mukana olemisen ja valinnan tekemisen kannalta. Se, mikä on valitsijan kannalta olennaista ja tärkeää tietoa, on tärkeää selvittää, koska näiden tietojen perusteella valitsijan oletetaan tekevän valintoja. Kokeilu on ollut jonkin verran esillä paikallismedioissa (esim. Aamulehti 11.3.2017), joten erityisesti Pirkanmaalla kokeilun käynnissä olon pitäisi olla tuttua. Kokeilun piiriin kuuluvien tulee kuitenkin tietää myös paljon muita asioita kuin se, että kokeilu on käynnissä. Jotta asiakkaat voivat tehdä valinnan, heillä on oltava tarpeeksi tietoa sekä kokeilusta itsestään ainakin keston ja laajuuden suhteen. On siis tiedettävä, mitkä palvelut kuuluvat kokeilun piiriin ja kuinka pitkäksi ajaksi valinta tehdään. Lisäksi asiakkaan on tunnettava valintavaihtoehdot eli käytännössä palveluntarjoajat, jotka ovat mukana kokeilussa.

Kokeilun piiriin kuuluvat ovat saaneet kotiinsa postitse ilmoituksen kokeiluun kuulumisesta. Tämän lisäksi Tampereen kaupungin kotisivuilla on tietoa kokeilusta ja kokeiluun osallistumisesta. Sivuilla on lisäksi esiteltynä kaikki palveluntarjoajat sekä kokeilun kesto. Tärkeää on myös tieto siitä, kuinka kauan valitulla palveluntarjoajalla tulee pysyä, ennen kuin sitä voi syystä tai toisesta vaihtaa. (Tampereen kaupunki 2019.) Alueuudistuksen sivuilta on mahdollista lukea muun muassa muista valinnanvapaukokeiluista sekä valinnanvapauden vaiheista yleisesti (Alueuudistus 2019c). Tämän lisäksi median ja julkisen keskustelun seuraaminen saattavat antaa tietoa kokeiluun osallistuneille tärkeistä asioista kuten kokeilun etenemisestä ja palveluntarjoajista ajankohtaisesti. Kokeiluun osallistuneille kohdennetun materiaalin lisäksi aiemmilla omilla ja tuttavien kokemuksilla on suuri painoarvo. Tieto on hyvin eri tyyppistä, mutta sen painoarvo on usein sama ja toisinaan jopa vahvempi.

## 2.4. Kokeilu valinnanvapauden testiympäristönä

Sote-uudistus on tutkimuskohteena haastava erityisesti ennen sen toimeenpanoa, sillä sen lopullista muotoa ei vielä tiedetä. Tästä syystä erilaiset kokeilut uudistukseen liittyen tuottavat erityisen arvokasta tietoa, ja niihin tulee suhtautua tarvittavalla vakavuudella. Kokeilujen avulla voidaan mitata monia asioita ja testata kevyesti muutoksen vaikutuksia eri ympäristöissä. Valinnanvapauskokeilut tuottavat erityisen mielenkiintoista tietoa, sillä vastaavia kokeiluita ei ole aiemmin toteutettu Suomessa. Kokeilun tutkimisessa on mielenkiintoista se, että siihen osallistuvat kaikki asukkaat tietyllä alueella. Kokeiluun ei siis tarvitse itse ilmoittautua, vaan jokainen kyseisen alueen asukas kuuluu sen piiriin automaattisesti. Tämä kuvastaa myös tulevaa sote-uudistuksen valinnanvapautta, jonka on tarkoitus kuulua automaattisesti kaikille. Valinnanvapauskokeilu ei kuitenkaan automaattisesti velvoita valinnan tekemiseen paitsi passiivisesti; mikäli valintaa ei tehdä, jäädään julkisen terveyskeskuksen piiriin ilman erillisiä ilmoituksia. Yleisin tapa, jolla kokeiluun osallistujia Suomessa ollaankin rajoitettu, on alueellisen kokeilun järjestäminen (Kangas & Pulkka 2016, 159). On kuitenkin hyvä muistaa, että alueilla on merkitystä, ja kokeilujen tuloksiin voi vaikuttaa myös alueen luonne. Olli Kangas ja Ville-Veikko Pulkka esittävätkin (2016, 159), että muun muassa historia, asenteet ja hallinnon tehokkuus vaihtelevat Suomen sisällä alueittain paljonkin, ja niillä voi tämän vuoksi olla paljonkin merkitystä kokeilun tuloksiin ja tulosten yleistettävyyteen.

Kokeilun tutkiminen on selkeästi eri asia kuin jo toimeenpannun uudistuksen tutkiminen. Kokeilun avulla toimeenpanoon voidaan yhä vaikuttaa ja siksi siihen on hyvä suhtautua sopivalla kriittisyydellä. Kokeilua tutkittaessa voidaan mitata eri asioita ja onkin tärkeää pohtia, minkä asioiden mittaaminen on toimeenpanon kannalta tärkeintä. Sote-uudistuksen tavoitteiden saavuttaminen on luonnollisesti tärkeää, joten erityisesti näihin seikkoihin on kiinnitettävä huomiota. Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilusta ollaankin tuotettu monenlaisia tutkimuksia ja kyselyitä, joissa kokemuksia valinnanvapaudesta ollaan pyritty keräämään. Kokeilusta kerätään tietoa muun muassa asiakkaiden käyttäytymiseen ja kokemuksiin liittyen palveluntuottajien toimintaan liittyen, kustannusvaikuttavuuteen ja korvausmallien toimivuuteen liittyen, riskeihin liittyen, henkilöstön kokemukseen ja ICT-ratkaisuihin liittyen sekä laajemmin maakunnan järjestämistehtävään liittyen (Anniina Tirronen 13.6.2017). Kokeilussa ei kuitenkaan voida mitata kaikkea, vaan on valittava tärkeimmät näkökulmat nimenomaan tulevaisuutta ajatellen. Valitsijoita ei olla juurikaan tutkittu kokeilussa muuten kuin kokemusten näkökulmasta; valitsijaprofiilien

tutkiminen on siis jäänyt vähälle. Valitsijoiden tyypittely tuo lisää tietoa siitä, millaisia valintoja tuotetaan ja mitkä asiat vaikuttavat valinnan tekemiseen. Tämän avulla myös muun muassa olosuhteiden vaikutus voidaan ottaa huomioon valinnanvapautta kehitettäessä ja erilaiset valitsijat voidaan huomioida tarvittavan laajasti tasa-arvon takaamiseksi. Näin ollen aito asiakaslähtöisyys toteutuu ja valinnanvapaudelle asetettujen tavoitteiden realisoituminen on todennäköisempää.

Kokeilua tarkkailemalla on mahdollista selvittää, miten valitseminen ja siihen liittyvät käytännöt sujuvat. Kokeilun avulla voidaan siis mallintaa sitä, millaista valinnanvapaus käytännössä olisi, mutta myös sitä, mitä asiakkaat ajattelevat siitä. Asiakkaiden valinnat ja ajatukset valinnanvapaudesta auttavat kehittämään ideaa ja käytäntöjä, jotka linkittyvät valinnanvapauden toimeenpanoon muodossa tai toisessa. Asiakkaan äänen ja aidon kokemuksen kuuleminen auttavat kehittämään sosiaali- ja terveyspalveluita suuntaan, josta on aidosti hyötyä ja lisäarvoa asiakkaalle. Kokeilun perusteella ei voida suoraan ennustaa, millainen valinnanvapaus todellisuudessa olisi toimeenpantuna. Merkitystä on ainakin valinnanvapauden laajuudella palvelukentän näkökulmasta; mitkä palvelut sisältyvät valinnanvapauden piiriin ja ketkä valintoja voivat tehdä. Kokeiluita kuitenkin järjestetään sen vuoksi, että niiden avulla on mahdollista kerätä tietoa valinnanvapaudesta matalalla kynnyksellä ja testata sen toimivuutta. Kokeilun merkitystä ei kannata vähätellä tiedon tuottamisessa ja uudenlaisen järjestelmän testauksessa.

### 3. Mistä valinnanvapaus rakentuu?

Valinnanvapauden ymmärtämistä voi jakaa osiin muun muassa tarkastelemalla valintaa, rationaalisuutta ja valitsijaa sekä olosuhteita, jotka vaikuttavat valintatilanteeseen. Nämä ovat kaikki asioita, jotka liittyvät valinnanvapauteen ja valinnan tuottamiseen kontekstista riippumatta. Valinnanvapauden merkityksellisestä laajuudesta johtuen sitä on avattava sekä käsitteellisellä että teoreettisella tasolla. Tässä luvussa esittelen valintaa eri tieteissä, erityisesti taloustieteessä, jossa siihen liitetään usein rationaalinen valinta ja valitsijuus.

Käsitteellisen ja teoreettisen avaamisen jälkeen on mahdollista ymmärtää, mitä valinnanvapaus kokonaisuutena oikeastaan on ja tämän jälkeen sen ymmärtäminen sosiaalipoliittisessa kontekstissa on mahdollista. On kuitenkin tehtävä selkeästi ero teoreettisten ideoiden ja toteutetun politiikan välille. Sosiaalipoliittinen teoria ja sosiaalipoliittiset käytännöt ovat usein limittäisiä ja niistä puhutaan ristiin. Valinnanvapaus sosiaalipoliittisena ideana tarkoittaa siis osaltaan eri asiaa kuin valinnanvapaus sosiaali- ja terveystalouden kontekstissa. Tästä syystä on hyvä ensin luoda käsitys siitä, mitä valinnanvapaus sosiaalipoliittisena ideana tarkoittaa ja tuoda se sitten keskusteluun sosiaali- ja terveystalouden uudistuksessa puhuttavasta valinnanvapaudesta.

#### 3.1. Valinta

Valintaa on tutkittu eri tieteissä hyvin monipuolisesti, ja tästä syystä valinnan määritelmä vaihtelee kontekstin mukaan. Jo 1970-luvulla Klaus Waris (1970, 240, 254) määritteli valintaa, valinnan oikeuksia ja valinnanvapautta, joten ajatus ei ole sosiaalipoliittisessakaan keskustelussa uusi. Kari Saukkonen (2004, 17–24) on pohtinut valinnan terminologista taustaa. Hän esittää, että sillä on taloustieteissä tiivis yhteys preferenssiin; kuluttajan preferenssillä perustellaan monia asioita taloustieteiden saralla. Preferoimisella tarkoitetaan *muiden edelle tai yläpuolelle asettamista; jonkin valitsemista ennemmin kuin*. Zygmunt Bauman (1997, 29) esittää, että vapaus on kykyä päättää ja valita. Tämä kyky koostuu sarjoista, jonka muodostavat monien valintojen mahdollisuudet. Marja-Liisa Honkasalon (2013, 68–79) mukaan valinta itsessään perustuu elämän aikana kertyneisiin kokemuksiin ja suhteisiin, jotka määrittävät valintojen tekemistä. Kuluttajan näkökulmasta



valinnanvapaudessa on kyse historiallisista ja kulttuurisesti määrittävistä kokemuksista. Tämän vuoksi perustelut, jotka pohjautuvat etiikkaan, ovat tärkeitä.

## 3.2. Taloustieteen valinta – rationaalinen valinta

Perinteisessä taloustieteessä valinnan keskustelua määrittelee rationaalinen päätöksenteko, joka tarkoittaa sitä, että ihminen valitsee mahdollisista vaihtoehdoista mieltymyksensä mukaan parhaan. Tällöin esimerkiksi käytännön päättelyllä on merkittävä rooli valinnan tuottamisessa. Taloustieteessä ei oteta kantaa siihen, mistä mieltymykset, joiden perusteella päätöksiä tehdään, tulevat. Mahdollisia vaikuttavia asioita ovat esimerkiksi perhe ja perheen hyvinvointi, uskonto ja poliittiset ideologiat. Mieltymyksiä ei kuitenkaan luokitella hyviksi tai huonoiksi, keskeistä on ihmisten johdonmukaisuus mieltymysten seuraamisessa. (Haaparanta & Halko 2010, 18–20.) Myös sosiaali- ja terveyspalveluiden valinnanvapauden yhteydessä on tärkeää pohtia sitä, millä perusteella valintoja toivotaan tuotettavan ja mikä niihin lopulta vaikuttaa. Tällä on merkitystä siihen, kohtaako palveluiden tarjonta ja luonne niiden tarpeen. On kuitenkin kiinnitettävä huomiota myös tapaan, jolla valinnanvapaus järjestetään eikä ainoastaan valinnan kohteisiin. Tässä tutkielmassa tarkastelen valintaa erityisesti rationaalisuuden, oman edun maksimoinnin (hyödyn tavoittelu), tiedon roolin sekä olosuhteiden vaikutusten kannalta.

### 3.2.1. Oman edun maksimointi – hyödyn tavoittelu

Taloustiede ei oleta, ettei päätöksentekotilanteeseen voisi liittyä epävarmuutta. Vaikka valitsija olisikin rationaalinen oman edun maksimoija, myös epävarmuus voi vaikuttaa tähän rationaalisuuteen. Epävarmuus syntyy usein esimerkiksi tiedon puutteellisuudesta. Muutamat teoriat ovatkin pureutuneet valinnan tuottamiseen erilaisten epävarmuuksien vallitessa; odotetun hyödyn teoria käsittelee päätöksentekoa tilanteessa, johon liittyy riski, ja teoria päätöksenteosta epävarmuuden vallitessa käsittelee erilaisten epävarmuuksien vaikutusta valinnan tuottamiseen. Molemmat teoriat olettavat päätöksentekijän kykenevän järjestämään vaihtoehdot paremmuusjärjestykseen epävarmuuksista huolimatta. Tämä järjestys riippuu todennäköisyyksistä,

jotka niille on arvioitu. Valintojen järjestäminen vaatii johdonmukaisuutta, mutta myös esimerkiksi riippumattomuutta epäolennaisista vaihtoehtoista. Talousteoriassa, jossa käsitellään nimenomaan yksilön valintaa, oletetaan, että päätöksentekijä ei ota valintaa tehdessään huomioon sitä, miten valinta vaikuttaa muiden tekemiin valintoihin. Tilanne kuitenkin muuttuu, kun useampi päätöksentekijä on vuorovaikutuksessa keskenään, koska tällöin valinnat saattavat olla yhteydessä keskenään ja vaikuttaa toisiinsa ja valitsijoiden hyvinvointiin. Tällöin valintoja ohjaavat myös käsitykset ja oletukset muiden tekemistä valinnoista. (Haaparanta & Halko 2010, 20–22.)

Taloustieteen käsitys valitsijasta jättää usein melko itsekkään kuvan. Täysin itsekäs kuva valitsijasta ei kuitenkaan vaikuta kovinkaan realistiselta, ja sitä ollaankin kritisoitu ja ihmiskuvaa on laajennettu talousteoreetikoiden toimesta. Taloustieteen kentällä ei ole myöskään yksimielisyyttä, mitä ”valitsijan itsekkyys” oikeastaan pitää sisällään ja mitä ei. Kuitenkin myös taloustieteen mukaan valitsija on kykenevä ottamaan toisia ihmisiä huomioon valintaa tehdessään. (Haaparanta & Halko 2010, 24.) Taloustieteen valintateoriaa ovat arvostelleet useiden alojen edustajat taloustieteilijöiden lisäksi muun muassa tarkoituksenaan osoittaa, että ihmiset suhtautuvat voittoihin ja tappioihin eri tavoin, ja että valintavaihtoehtojen esitysmuodolla on merkitys valinnan tuottamisessa. Viitearvostelijat ovatkin kehitelleet teoriaa kuvaamaan paremmin ihmisten valintakäyttäytymistä. Tästä esimerkkinä teoria tapauskohtaisesta valinnan tekemisestä (case based decision theory), joka ottaa huomioon valintatilanteen laajemmin esimerkiksi valintojen esitysmuodon suhteen sekä sen, että ihmiset pyrkivät uusissa valintatilanteissa hyödyntämään aiempia kokemuksiaan vastaavista tilanteista. (Haaparanta & Halko 2010, 25.) Talousteorian näkemys valitsemisesta on siis yhtäältä yksinkertainen ja hyvin yleistävä, mutta toisaalta kovinkaan vakiintunutta ja yksimielistä näkemystä ei ole olemassakaan. Puhe valinnasta ja valinnanvapaudesta on kuitenkin hyvä kytkeä näihin lähtökohtiin ja keskusteluihin, sillä taloustieteen termistön valuessa sosiaali- ja terveyspalveluita koskevaan keskusteluun taustat saattavat toisinaan jäädä arvailun varaan.

### 3.2.2. Tieto ja valinta

Rationaalisen valinnan teoria pohjautuu siis ensinnäkin olettamukseen siitä, että valitsija kykenee järjestämään vaihtoehdot järjestykseen ja tekemään sen pohjalta parhaan mahdollisen valinnan. Vaihtoehdot järjestetään sen mukaan, kuinka paljon ne tuottavat hyötyä valitsijalle. Näin ollen valitsija maksimoi omaa etuaan valitsemalla häntä eniten hyödyttävän vaihtoehdon. Valintojen

paremmuusjärjestykseen asettamisessa tiedolla on merkittävä rooli. Rationaalinen valitsija pohjaa valinnan tekemisen ennen kaikkea tietoon ja näin ollen asettaa vaihtoehdot järjestykseen sen tiedon perusteella, joka hänellä on käytettävissä. Valitsijan oletetaan siis tarvitsevan tietoa tuottaakseen parhaan mahdollisen valinnan. Tarpeellisen tiedon määrää ei ole määritelty ja näin ollen se vaihtelee tilanteen ja tarpeen mukaan sen perusteella, mitä valitsija kokee tarpeelliseksi. (Paronen 2015, 43–49.)

Tiedon laadulla ja määrällä on suuri vaikutus päätöksentekijän kokemaan epävarmuuteen päätöksenteossa ja tätä kautta puutteellinen tieto voi jopa estää päätöksen vaikuttavuuden arviointia sekä vaikeuttaa päätöksentekoa. Sen lisäksi, että valitsijalla tulee olla tarvittava määrä tietoa käytettävissään, hänellä tulisi siis olla myös tiedot käytettävissä olevan tiedon puutteellisuudesta voidakseen järjestää vaihtoehdot ja tehdä valinnan. Myös tiedonlähteellä on merkittävä rooli siinä, mitä päätöksentekijä kokee kunkin päätöksensä tuottavan. (Paronen 2015, 48–49.) Medialla voidaan nähdä merkittävä rooli siinä, mitä tietoa se esimerkiksi valinnanvapaudesta tuottaa ja miten se saatetaan kansalaisille. Nämä valitut osat tiedosta nimittäin muodostavat hyvin pitkälti kuvan, joka valinnanvapaudesta annetaan.

Tiedon luonteella ja muodolla on merkittävä rooli prosessissa, jossa valinta tuotetaan. Rajoitetun rationaalisuuden ajatus korostaa tiedonkäsittelyä kompleksisissa prosesseissa ja näiden prosessien vaikutuksia päätöksenteossa. Tällöin tietomäärä on kannattavaa pilkkoa osiin, sillä tämä helpottaa ongelmanasettelua ja näin ollen myös rationaalista toimintaa. Tieto, joka on helposti saavutettavassa muodossa, on kansalaisten kannalta tehokkainta. Esimerkiksi erilaiset raportit tai selvitykset työryhmille voivat olla turhan vaikeaselkoisia tai pitkiä, mikäli asiaan liittyen kiinnostaa vain oman näkökulman selvittäminen. (Paronen 2015, 32.)

### 3.2.3. Rationaalinen valinta ja rajoitettu rationaalisuus

Rationaalisen valinnan teoria pohjautuu yksinkertaiseen ajatukseen siitä, että päätöksentekijä kykenee laittamaan valintavaihtoehdot paremmuusjärjestykseen. Järjestys riippuu päätöksentekijän mieltymyksistä eli preferensseistä, ja näiden perusteella hän valitsee *parhaan* vaihtoehdon. (Haaparanta & Halko 2010, 18–20.) Teoria ei ota kantaa siihen, minkälaiset päätöksentekijän preferenssit ovat, tai mistä ne tulevat. Rationaalisen valinnan teoria kuitenkin koostuu monista

rationaalisen valinnan malleista. Rationaalisuusoletus on tutkimussuuntaus taloustieteessä, mutta se on levinnyt yhteiskuntatieteissä erityisesti politiikan tutkimukseen, mutta myös muualle. (Paronen 2015, 31.) Rationaalisen valinnan teorian perusoletus on se, että valistuneet toimijat eli valitsijat voivat tehdä valintoja ja saavuttaa tuloksena oman edun maksimointia. Tämän johdosta toimijoiden tulosodotukset ovat valintojen seurauksia. (Paronen 2015, 41.)

Kun rationaalisen valinnan teoria yhdistetään hallinnontutkimukseen ja yhteiskunnallisten asioiden tarkasteluun, on otettava esiin käsite *rajoitettu rationaalisuus*. Tämä johtuu siitä, että jo esimerkiksi psykologiassa rationaalisuuskäsitys sisältää useita kilpailevia teorioita ihmisten käyttäytymisestä (Paronen 2015, 32). Taloustieteellinen käsitys ihmisestä rationaalisena toimijana ei siis ole sovellettavissa ihmisen toimintaan hänen normaalissa elämässään täysin kiistattomasti. Rajoitettu rationaalisuus perustuu ensinnäkin ihmisen rajalliseen kykyyn käsitellä tietoa ja rajoitettuun pääsyyn tiedon äärelle. Päätöksentekoon voi vaikuttaa myös päätöksen ympärillä oleva kehys. Tiedon roolin lisäksi rajoitettu rationaalisuus päätöksenteossa tarkoittaa siis sitä, että yksilöt tekevät valintoja, jotka ovat käytännössä vain tyydyttäviä. Näin ollen päätöksenteon tutkimuksen tulisi perustua tietoon ihmismielen kapasiteetista sen sijaan, että se perustuu kuviteltuihin kykyihin. (Paronen 2015, 31.) Rajoitetun rationaalisuuden lisäksi rationaalisen valinnan teoriaa ollaan tarkennettu ja kritisoitu myös sen vuoksi, että ihmiset ovat toiminnoissaan usein puolueellisia, eivätkä he opi tekemistään virheistä. Ihmiset eivät siis halua tutkia tietoa tarkemmin eivätkä he myöskään aina kykene hyödyntämään varmistamatonta tietoa. (Paronen 2015, 33–34.)

#### 3.2.4. Valintaan vaikuttavat asiat

Olosuhteilla on vaikutusta valinnan tuottamiseen, eikä myöskään talousteoreettinen näkökulma sulje tätä pois. Olosuhteet saattavat vaihdella, joten myös valinnan perusteet ja itse valinta vaihtelevat. (Haaparanta & Halko 2010, 30.) Esimerkiksi tilalla ja ympäristöllä nähdään talousteoriassa hyvinkin suuri merkitys valinnan tuottamisessa. Myös tunteilla ja terveydentilalla on vaikutusta päätöksen tekemiseen. (Haaparanta & Halko 2010, 30–31.) Valinnan tekeminen on siis aina palautettava kontekstiinsa ja olosuhteiden olemassaolo on myönnettävä ja siihen on kiinnitettävä huomiota. Valinnan tekeminen erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluiden kontekstissa on muutenkin erityislaatuista ja se on ympäristönä toisenlainen, kuin mihin kansalaiset ovat valitsijan roolissa ehkä

aiemmin tottuneet. Tästä syystä valinnan tuottamiseen liittyvät olosuhteet on tärkeää huomioida puhuttaessa sote-uudistuksen valinnanvapaudesta.

Taloustiede ei sinällään luokittele mieltymyksiä hyväksi ja huonoiksi, vaan oletuksena on keskeisesti ihmisten johdonmukaisuus näiden mieltymysten seuraamisessa. Näin ollen esimerkiksi olosuhteilla tai toisten mielipiteillä ei tulisi olla merkitystä valinnan tekemiseen. Merkittävää valinnan tekemisen kannalta on myös se, että päätöksentekijän oletetaan ottavan huomioon kaikki tiedossa olevat tekijät, joilla voi olla vaikutusta päätöksen tekemiseen. Taloustiede ei siis sulje pois sitä, että ulkoisilla tekijöillä kuten tuloilla, varallisuudella ja hyödykkeiden hinnoilla ei olisi merkitystä. (Haaparanta & Halko 2010, 18–20.)

### 3.2.5. Valinnan ongelmallisuudesta

Se, mahdollistavatko vapaat markkinat ja ihmisten vapaus toimia kuluttajina tasa-arvon, on pohtimisen arvoinen kysymys ja yksi tutkielmani keskeisistä lähtökohdista. Eriarvoisuuden näkökulma on tärkeää ottaa huomioon valinnan teoriaa pohdittaessa; kaikki kansalaiset eivät kykene pitämään huolta omasta hyvinvoinnistaan tavalla, joka olisi heille parhaaksi. Tämän lisäksi ihmisten taidot, tiedot ja resurssit sekä käytettävissä olevat palveluverkostot poikkeavat toisistaan. Tästä syystä rationaalisen kuluttajan status voidaankin nähdä ongelmallisena erityisesti toimintakyvyltään heikompien vanhojen ihmisten kohdalla. (Van Aerschot 2014, 50.) Aktiivisen kansalaisuuden korostaminen linkittyy siis hyvin vahvasti vapaan valitsijan ideaan.

Valinnan tekemiseen ja valinnanvapauteen kytkeytyy ongelmia esimerkiksi tiedonpuutteen vuoksi. Kari Saukkonen (2004, 17–24) esittää, että valinta ei ole aito valinta silloin, kun valitsijalla ei ole tarvittavaa tietokapasiteettiä tehdäkseen aidon valinnan tai vaihtoehtoisesti silloin, kun valinnan tekemisellä ei ole merkitystä huonoista vaihtoehtoista johtuen. Saukkonen myös osoittaa, että valinnan mitattavuutta ja verrattavuutta on hyvin haastavaa arvioida; milloin tehdään hyvä valinta, milloin ei. Myös Klaus Waris (1970, 259) esittää kritiikkiä valinnalle; hänen mukaansa aina on ihmisiä, jotka eivät syystä tai toisesta halua valita; valinta on rasittavaa. Hän esittääkin, että osa ihmisistä tulee aina ”heittämään kruunaa ja klaavaa” ja osa tulee menettelemään kuten aina ennenkin. Tämä määrittyy puolestaan sosiaalisten tottumusten ja periaatteiden mukaan, mutta myös taloudellisista kaavamaisuuksista johtuen.

Myös monet muut ovat kritisoineet valintaa ja valinnanvapauden ideaa. Sosiologi Renata Salecl (2010, 1–2) tarttuu valinnanvapauden ongelmiin esimerkiksi ihmisen kokonaisuuksien hallinnan näkökulman kautta; ihmisen oletetaan olevan valinnanvapauden suhteen rationaalinen toimija, joka ymmärtää jokaisen valintansa yhteyden toisiinsa ja pystyy toimimaan niiden suhteen loogisesti. Salecl liittyy keskusteluun valinnasta ”oman itsensä löytämisen”, joka mahdollistaa johdonmukaisten valintojen tekemisen. Teoksessa esitellään myös monia muita valinnanvapauden liittyviä ongelmia, jotka osoittavat, ettei sitä voida pitää itseisarvona ainakaan julkisessa toiminnassa.

### 3.3. Valinta ja sosiaalipolitiikka

Valinnan tuominen sosiaalipoliittiseen keskusteluun edellyttää ensinnäkin sen ymmärtämistä, mitä se on muissa tieteissä aiemmin tarkoittanut. Kun käsitys siitä on selkeä, valinta ja valinnanvapaus voidaan yhdistää sosiaalipoliittiseen keskusteluun ja ideoihin. Valinnanvapauden voidaan nähdä olevan 2010-luvun suomalaisessa sosiaalipolitiikassa eräänlainen kärkihanke, joka on nostettu keskiöön ja jonka avulla uudenalaista sosiaalipolitiikkaa pyritään luomaan (Palola 2011, 283). Valinnanvapauden ja sen mukana tulevien muiden muutosideoiden implementointi sosiaalipoliittiseen kontekstiin vaatii kuluttajuuden ja kansalaisuuden uudelleenajattelua sekä haasteiden tunnistamista. Tämän lisäksi se vaatii aktiivisen ja osallistavan sosiaalipolitiikan ideoiden tunnistamista ja ymmärtämistä osana uudenalaista sosiaalipolitiikkaa. Kun kyseessä on sosiaali- ja terveyspalveluiden uudelleenorganisointi ja niihin liittyvät muutokset, on painotettava tätä sosiaalipolitiikan lohkoa ja sen erityispiirteitä erityisen tarkkaan, jotta haasteisiin osataan vastata, eikä niitä jätetä arvailun varaan. Seuraavissa alaluvuissa paneudun näihin edellä esittämiini asioihin.

#### 3.3.1. Valinnanvapaus muutosten kärjessä

Elina Palola (2011, 283, 300) esittää valinnanvapauden olevan yksi sosiaalipoliittisen muutostermnologian lippulaiva. Tällä hän tarkoittaa valinnanvapauden keskiöön nousua esimerkiksi palvelujärjestelmän kehittämisessä. Valinnanvapauden ideaan liitetään ajatuksia esimerkiksi kansalaislähtöisestä yhteiskunnasta, asiakaskeskeisestä palvelujärjestelmästä sekä ihmisten

osallisuudesta ja itsemääräämisoikeudesta. Voidaankin pohtia, luoko valinnanvapaus vastakkainasettelun passiivisesta etuuskansalaisesta ja itsetietoisesta kuluttajasta.

Caroline Glendinning (2009, 180–183) esittää, että valinnanvapaus ja kokemus vapaudesta ovat tärkeitä erityisesti sosiaalipalveluissa. Valinta ja valinnan tekeminen liittyvät muun muassa kokemukseen ihmisoikeudesta, itsemääräämisoikeudesta, kansalaisuudesta ja sosiaalisesta hyväksynnästä. Tämä on erityisen tärkeää ihmisille, jotka tarvitset vahvistusta edellä mainittuihin asioihin. Näitä ihmisryhmiä ovat esimerkiksi vammaiset ja ikäihmiset. Glendinningin mukaan valinta tarkoittaa myös itsenäisyyttä, joka tarkoittaa käytännössä mahdollisuutta valita ja siten kontrolloida omaa elämäänsä. Silloin, kun apua tarvitaan esimerkiksi intiimeissä tai henkilökohtaisissa rutiineissa, itsenäisyyden ja elämän arvokkuuden kannalta on tärkeää voida hallita edes tiettyjä tilanteeseen liittyviä asioita. Näitä asioita ovat muun muassa se, kuka näitä toimia suorittaa ja milloin niitä suoritetaan. Valinnan nähdään toisinaan olevan tehokas vain silloin, kun se yhdistetään olosuhteisiin, jotka korostavat kilpailua. Valinta siis sekä lisää kuluttajan valtaa että mahdollistaa parhaiden toimijoiden ja käytäntöjen pääsemisen markkinoille. Tämän näkökulman mukaan markkinoiden avaaminen luo tehokkuutta, parantaa hallinnan laatua ja takaa rahalle enemmän vastinetta. (Shaw 2009, 29–31.)

Raija Julkunen (2006, 203) on tutkinut valinnanvapautta Suomessa, ja hänen mukaansa siihen liittyvää palveluntuottajan vaihtamismahdollisuutta perustellaan ihmisten valtaistamisella ja sillä, että ihmiset haluavat olla aktiivisia toimijoita elämässään myös terveyden ja hyvinvoinnin alueella. Aktiivisen toimijuuden onkin mahdollistanut tiedollisen kuilun kaventuminen; informaatioyhteiskunnassa kansalaisilla on useita reittejä tiedon saamiseen.

Briitta Koskiahon (2008, 286) on jakanut valinnan kolmeen ”vapausasteeseen”. Ensimmäinen aste on valinta palvelupaikkojen tai palveluntuottajien välillä, toinen aste on valinta erilaisten palvelun sisältöjen välillä, eli asiakas voi vaikuttaa palveluidensa muotoon laajemminkin. Kolmantena ja niin sanotusti korkeimpana vapausasteena henkilökohtainen budjetti, joka on julkisesti rahoitettu. Henkilökohtaisen budjetin ansiosta kansalainen voi hankkia palveluita vapaasti budjetin ja hoitosuunnitelman asettamien raamien sisällä.

### 3.3.2. Kuluttaja yhteiskunnallisessa keskustelussa

Palvelun käyttäjän eli kansalaisen rooli on siis muuttunut palvelumarkkinoiden kuluttajaksi hyvinvointivaltion markkinaorientoitumisen ja yksityisten toimijoiden lisääntymisen vuoksi. John Clarke ym. (2007, 9–26) esittävät kolme mallia, joiden kautta kuluttajan roolin muutosta voidaan tarkastella. Ensimmäinen malli pohjautuu refleksiivisen modernin sosiologiaan. Giddensin (1994, 4–7) mukaan refleksiivisen modernin taustalla on ajatus koko ajan nopeutuvasta globalisaatiosta. Tämä globalisaatio muuttaa käsityksiä paikasta ja ajasta, joka johtaa perinteiden roolin kyseenalaistamiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kansainvälisillä asioilla on vaikutusta paikallisesti elämäämme ja arkisilla asioillamme on vaikutusta globaalissa mittakaavassa. Kyseenalaistetut perinteet johtavat yksilöt pohtimaan tekemiään valintoja ja niiden seurauksia sekä käyttämään monenlaista päätöksiin vaikuttavaa informaatiota. Giddens kutsuu tätä sosiaalisesti refleksiivisyydeksi. Refleksiivinen moderni ja kuluttajuuden keskiöön asettuminen ovat seurausta erilaisten perinteiden (kuten luokkien ja statuksien) sivuun asettumisesta. Refleksissä modernissa yksilöt siis luovat itselleen uuden identiteetin, joka pohjautuu kuluttajuuteen ja valintoihin.

Toinen Clarken ym. (2007, 9–26) ehdottama malli on poliittinen talousteoria, jonka mukaan sosiaalisia suhteita määrittävät ja ohjaavat talous (kuten markkinat) ja politiikka (luokkakysymys, kapitalistinen yhteiskuntajärjestys). Poliittinen talousteoria kritisoi refleksiivistä modernia muun muassa nimenomaan luokkasuhteiden unohtamisesta, sillä näiden katsotaan kuuluvan kapitalistiseen tuotantotapaan myös globaalissa mittakaavassa. Uusliberalististen ajatusten vallalla oleminen on näin ollen aiheuttanut muutoksen kansalaisesta kuluttajaksi. Näin ollen markkinat hallitsevat yhä enemmän muun muassa tiloja ja suhteita. Poliittinen talousteoria katsoo, että kansalaisuuden muuttuminen kuluttajuudeksi heikentää julkisen alan käytäntöjä muun muassa yksityistämällä ja yksilöllistämällä niitä.

Kolmas ja viimeinen Clarken ym. (2007, 9–26) ehdottama teoriasuuntaus on Michel Foucault'n teoria hallintamentaliteetista. Hallintamentaliteetin käsite avaa hallinnan käytäntöjen ja hallinnallisen ajattelun sidoksia. Liberalismi on selittävä tekijä eli hallintamentaliteetti, joka hallitsee etäältä ja niin sanotusti sisältä päin ja näin ollen liberalismi nähdään laajempaan kuin vain poliittisena ideologiana. Kansalainen muuttuu kuluttajaksi kahdessa mielessä. Ensinnäkin hänestä tulee kuluttamisen käytäntöihin liittyvä subjekti ja toisekseen että idea kuluttajuudesta muuttaa hänen suhdettaan kohti



julkista valtaa ja elämän muita osa-alueita. Kansalainen on siis hallinnan omatoiminen subjekti, jonka ajattelu on osaltaan muuttunut kohti liberalistia arvoja.

Valinnanvapauden suosio ja kuluttajakeskeisten palveluiden järjestämisen trendikkyys eivät ole seurausta vain yläpuolelta tulevista (top-down) hallitusten asettamista päämääristä, vaan siihen kuuluvat myös alhaalta (bottom-up) tulevat vaatimukset (Glendinning 2009, 177–178). 1980-luvulta lähtien erilaiset ryhmät ovat olleet tyytymättömiä muun muassa palvelujen joustamattomuuteen ja epäluotettavuuteen. He ovat vaatineet, että heidän äänensä kuullaan ja huomioidaan paremmin sekä vaatineet oikeutta valinnanvapauteen. (Newman & Tonkens 2011, 9.) Kuluttajuuskeskusteussa on siis kysymys uusliberaalien ajatusten sekä sosiaalisten- ja ihmisoikeuksien vaatimusten lähentymisestä. Viime aikoina uusliberaalit (top-down) päämäärät näyttävät tosin hallinneen keskustelua. (Glendinning 2009, 177–178). Janet Newman ja Evelien Tonkens (2011, 10) ovat myös huomauttaneet, että valinnanvapauteen liittyneet ajatukset yksilöitä oikeuttavista ja heidän valtaansa lisäävistä toimista ovat politiikkadokumenteissa toisinaan kääntyneet toimiksi, jotka rajoittavat yksilöiden vapautta ja lisäävät velvollisuuksia.

### 3.3.3. Valitsija ja aktiivinen sosiaalipolitiikka

Lina Van Aerschot (2014, 48–49) esittää, että valinnanvapauden idea on tullut osaksi julkisia palveluita koskevaa keskustelua, koska ihmiset ovat tottuneet identiteettiinsä kuluttajina. Ihmiset siis tekevät valintoja arjessaan ja ovat tottuneet saamaan omiin preferensseihinsä sopivia palveluita, joten saman toimintatavan ajatellaan siirtyneen myös julkisten palvelujen käyttämiseen. Tämä idea konkretisoituu markkinoistamalla julkiset palvelut ja hyödykkeet, jolloin markkinat syntyvät vain niille hyödykkeille, joilla on tarpeeksi kysyntää. Jokainen yksilö voi näin ollen osallistua joko tuottamiseen tai kuluttamiseen. Hoivapalveluita ei olla aikaisemmin katsottu mielekkäiksi tai järkeväksi markkinoistaa, mutta 2010-luvun Suomessa yksityiset palvelut kuitenkin täydentävät julkisia palveluita ja näin ollen palveluiden suhteen on mahdollista tehdä valintoja. Hoivapalveluilla katsotaan olevan tarpeeksi kysyntää kilpailullisten markkinoiden syntymiseksi. Näin ollen hoivapalveluiden saralla myös valinnanvapaus mahdollistuu. Tasa-arvon katsotaan toteutuvan silloin, kun kaikilla on vapaa pääsy markkinoille ja vapaat mahdollisuudet tehdä valintoja siellä.

Valinnanvapauteen ja valitsijuuteen liittyy tiiviisti puhe aktiivisesta sosiaalipolitiikasta, johon puolestaan liitetään usein sellaiset käsitteet kuin osallisuus, yksilöllisyys ja asiakaslähteisyys. Nämä liittyvät toimijuuden ideaan, jossa kansalainen on toiminnan keskipisteessä aktiivisessa roolissa. (Palola 2011, 300–301.)

Newman ja Tonkens (2011, 12–15) esittävät, että valinta on yksi aktiivisen kansalaisuuden osatekijä vastuun ja osallisuuden rinnalla. Näin ollen valinta, vastuu ja osallistuminen luovat koko hyvinvointivaltion muutosta kuvaavan kokonaisuuden. Valinta kuvastaa ennen kaikkea yksilön valtaa tehdä päätöksiä, jotka häntä koskevat. Huomio on siis yksilössä, joka hankkii tarvitsemiaan hyödykkeitä ja näin ollen vaikuttaa yhteiskuntaan kuluttajuuden ja valintojen avulla muiden keinojen (kuten poliittinen aktiivisuus) sijaan. Aktiivinen sosiaalipolitiikka korostaa yksilön vastuuta, jolloin julkisen ja yksityisen rajat määrittyvät uudella tavalla. Suomessa ollaankin askel askeleelta siirretty vastuuta valtiolta kansalaisille esimerkiksi kannustavan verotuksen, julkisten palveluiden maksujen ja palveluiden ulkoistamisen muodossa (Koskiahio 2008, 14). Raija Julkusen (2006, 206) mukaan taustalla on eräänlainen huoli muun muassa sosiaalipolitiikan kustannuksista ja kannustinloukuista sekä siitä, että niin sanottu vanha sosiaalipolitiikka teki ihmisistä avuttomia ja etuuksista riippuvaisia passiivisia kohteita. Näin ollen osallistuminen arkipäiväistää poliittisen vaikuttamisen muun muassa asukasiltojen ja arviointikeskustelujen muodossa.

Valinnanvapaus sosiaali- ja terveyspalveluissa on aktiivista sosiaalipolitiikkaa kaikkien kolmen Newmanin ja Tonkensin (2011, 12–15) esittämän näkökulman kannalta; se osallistaa antamalla yksilölle mahdollisuuden tehdä valintoja ja siirtää vastuun palveluntarjoajien valinnasta valtiolta yksilölle. Valinnanvapaus siis muuttaa sekä kansalaisen identiteettiä että toimijuutta. Kansalaisuus muuttuu enemmän asiakkuudeksi ja aiemmin valtion vastuulla ollut palveluntarjoajista huolehtiminen jää ikään kuin asiakkaan vastuulle. Valinnat on tuotettava itse ja niistä on kyettävä myös kantamaan vastuu. On kuitenkin vielä epäselvää, miltä valinnanvapauden asiakas tulee oikeastaan näyttämään; millä perusteella valintoja todellisuudessa tuotetaan, mitä pidetään tärkeänä. Mielenkiintoista on myös sen selvittäminen, millä ei nähdä suurta painoarvoa.

Taloustieteen korostama rationaalinen valitsija ja kansalaisesta asiakkaaksi muuttunut ihminen tuntuvat sopivan hyvin yhteen, sillä molempia yhdistää aktiivinen toimijuus ja osallisuus. Valitsija on siis aktiivinen toimija, jolla on omat intressinsä valinnan tuottamiseksi. Tästä syystä on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, millaiseksi valinnat ja valintaprosessi kuvataan. Valitsijan profiiliin liittyy

tiivisti myös olosuhteiden huomioiminen sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden kentän jatkuvasti muuttuva luonne valintaympäristönä.

#### 3.3.4. Valinta sosiaali- ja terveyspalveluiden kentällä

Valinnan ja valinnanvapauden ongelmallisuus saavat uudenlaisia muotoja, kun ne sijoitetaan julkisen sektorin piiriin ja keskusteluun sosiaali- ja terveyspalveluista. Voidaan sanoa, että valinnan terminologia on niin sanotusti valunut sosiaalipoliittiseen keskusteluun. Tämän vuoksi onkin tärkeää tarkastella sitä, mitä esimerkiksi taloustieteiden piiriin tiiviisti kuulunut valinnan käsite tarkoittaa sosiaalipoliittisessa kontekstissa sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteydessä.

Valinnasta puhuttaessa on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, kuka valitsee ja kuka on valinnan kohde. Valinta saattaa koskea yksilöä tai hänen läheistään ja se voi olla joko yksin tai yhdessä tehty. On myös tärkeää ymmärtää valinnan ja vastuun suhde; vastuu valintojen seurauksista tulee valinnanvapauden mukana. Tutkielmassani valinnalla tarkoitetaan kansalaisen tekemiä valintoja sosiaali- ja terveyspalveluiden tarjoajan suhteen.

#### 3.3.5. Valinnanvapauden tuomat haasteet sosiaali- ja terveyspalveluissa

Valinnanvapauden lisäämiseen sosiaali- ja terveyspalveluiden kentällä liittyy monia haasteita. Bent Greven (2010, 8–14) mukaan kuuden ehdon on toteuduttava, jotta valinta voidaan tehdä vapaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Nämä ehdot ovat 1) toimivat markkinat, 2) riittävä ja tarkka informaatio, 3) matalat transaktiokustannukset, 4) tuottajan motivaation selkeys, 5) ”kermankuorinnan” ehkäiseminen sekä 6) luottamus palveluntuottajiin. Ensimmäinen ehto eli toimivat markkinat ja niiden luominen, edellyttää sitä, että valittavia vaihtoehtoja on enemmän kuin yksi. Tämä puolestaan on mahdollista ainoastaan, mikäli muun muassa liikennöintiin, informaation tuottamiseen ja levittämiseen sekä säätelyyn, palvelusopimusten tekemiseen ja palvelumaksujen keräämiseen sijoitetaan taloudellisia resursseja ja varoja. Näitä toimia kutsutaan transaktiokustannuksiksi (kolmas ehto) eli kuluiksi, joita tarvitaan markkinoiden mahdollistamiseen. Transaktiokustannukset ovat tärkeässä roolissa oikeudenmukaisuuden näkökulmasta, ja niiden suuruuteen on syytä kiinnittää

huomiota erityisesti sen vuoksi, että ne ovat kuluja, jotka olisi voitu mahdollisesti käyttää myös toisin; esimerkiksi terveyden ja hyvinvoinnin kehittämiseen. Ajatukseen toimivista markkinoista liittyvät myös hoivan mittaamisen ongelmat sekä laadullisesti että määrällisesti; mittaamisen yhtenäisyys ja määrittely asettaa omat haasteensa. Vaarana saattaa myös olla yksityisen monopolin syntyminen. Tällöin vaarana voivat olla palveluiden hintojen nousut ja palvelun laatu voi jopa kärsiä. Näin ollen julkiselta sektorilta vaaditaan vahvempaa sääntelyä ja valvontaa sekä huolenpitoa sen suhteen, että myös heikommassa asemassa olevilla on valmiudet palveluiden saamiseen.

Toinen ehto eli riittävä ja tarkka informaatio tuottaa ongelmia silloin, kun siihen sisältyy niin sanottua epäsymmetristä informaatiota, mikä viittaa asiakkaan vaikeuteen tehdä perusteltuja hinta-laatuvertailuita. Informaation puuttumiseen voi olla useita syitä, kuten tiedon huono saatavuus tai sen esittäminen asiakkaalle epämielikkäässä muodossa. Sosiaali- ja terveystieteiden piirissä on paljon eri lähtökohdista tulevia asiakkaita, jolloin esimerkiksi kognitio- ja muiden kykyjen kirjo on laaja. (Greve 2010, 8–14.) Myös niin sanotut avuttomat tarvitsijat ja tahdonvastaisen toiminnan kohteet tulee ottaa huomioon; tällöin hoidon luonteeseen kuuluu asiantuntijan määrityksen noudattaminen ja siihen sitoutuminen (Julkunen 2006, 203). Ian Greenerin (2007) mukaan kuluttajakäyttäytymisestä on löydettävissä niin sanotut arkkityypit, joita ovat rationaalinen valitsija (johon valintapainotteinen sosiaalipolitiikka perustuu) ja ”hyväuskoinen hölmö”. Näin sanottua hyväuskoista hölmöä kuvaa se, että hän ei kykene tuottamaan itselleen parasta valintaa, vaan on muiden toimesta johdateltavissa harhaan tai vaihtoehtoisesti hän välittää valinnan tekemisestä ja koko asiasta. Greven (2010, 8) mukaan yksilön elämänlaatu saattaa myös heikentyä valinnanvapauden vuoksi, koska valinnan tekeminen on syystä tai toisesta stressaavaa ja turhauttavaa. Näin ollen pelko väärän valinnan tekemisestä saattaa kasvaa ja valinta voi jäädä kokonaan tekemättä. Tämä puolestaan saattaa tarkoittaa jopa palvelutason heikentymistä yksilön kohdalla.

Neljäs ja viides Greven (2010, 8–14) ehdoista (tuottajan motivaation selkeys sekä ”kermankuorinnan” ehkäiseminen) liittyvät toisiinsa. Kyse on hieman nurinkurisesta asetelmasta eli siitä, miten tuottajat valitsevat asiakkaansa ja mitkä ovat heidän motiivejaan. Tällöin myyjä ei välttämättä välttämättä esimerkiksi paljasta kaikkea tietoaan potentiaaliselle ostajalle sen vuoksi, että se saattaisi heikentää kaupan toteutumisen mahdollisuuksia. Tämä ajattelu ei sovi hoivamarkkinoille, jonka vuoksi julkisen sektorin rooli korostuu palveluntarjoajien myyntiperiaatteiden valvojana. Mikäli palveluntuottaja saa mahdollisuuden valita asiakkaansa perustuen esimerkiksi tulotasoon tai fyysiseen kuntoon, vähävaraisten ja paljon hoivaa tarvitsevien asema heikkenee palveluiden

saannissa. Kuudes ehto eli luottamus palveluntuottajiin liittyy myös oikean informaation saamiseen ja jakamiseen. Tämä mahdollistaa sen, että asiakas voi luottaa palvelun olevan luvatus kaltaista.

Virginia Held (2006) on kirjoittanut myös moraaliteoriana pidetystä hoivaetiikasta. Teorian keskeinen tarkoitus on kritisoida liberalistista ajatusta omaa etuaan tavoittelevasta yksilöstä, joka on ensinnäkin itsenäinen, mutta myös toisista riippumaton ja rationaalinen. Keskeistä on sen ymmärtäminen, että erityisesti lapsuudessa jokainen tarvitsee hoivaa, mutta suurin osa ihmisistä tarvitsee hoivaa myös eri vaiheissa elämäänsä esimerkiksi sairaana ja vanhuudessa. Käytännössä ihmiset eivät siis pysty aina olemaan muista riippumattomia. Juuri tästä syystä hoivaa tarvitaan. Rationaalisia valintoja korostava ajattelu ei istu hoivapolitiikkaan kovin hyvin, koska juuri hoivattava tarvitsee apua eikä näin ollen kykene tekemään rationaalisia päätöksiä. (Held 2006, 13–14) Hoivaetiikassa on keskeistä myös ajatus siitä, että ihminen ei suinkaan ole individualistinen toimija, vaan osa yhteisöään ja näin ollen ihminen toimii aina suhteessa muihin ihmisiin. Kyseinen ajattelu nostaa esiin pohdintaa myös aktiivisesta kansalaisuudesta ja ihmisten vastuusta suhteessa valintoihin ja osallistumiseen. (Van Aerschot 2014, 23.)

Eriarvoisuus on valinnanvapauteen kiinteästi liittyvä riski. Silloin, kun rahalla saa hankittua valtaa valintojen suhteen, huono-osaisemmat ja ihmiset, jotka omistavat vähemmän jäävät sellaisten varjoon, joilla on taloudellisesti paremmat valintamahdollisuudet. Näin ollen huono-osaisille jää niin sanotusti sitä, mitä jää jäljelle. Parempiosaiset ja esimerkiksi hyvin koulutetut ihmiset osaavat usein myös tuoda tarpeeksi selkeämmin esille muun muassa sen vuoksi, että he ovat tottuneet toimimaan ammattilaisten kanssa. Hyväosaisille valinta oli saattanut myös olla mahdollista jo aiemmin hankkimalla palveluita yksityisiltä markkinoilta, joten palveluverkoston laajempi hyödyntäminen on heille jo ennalta tutumpaa. (Shaw 2009, 31–32.)

Kuluttajuuspuheeseen liittyy monia asioita, eikä valinnanvapauteen liittyviä kysymyksiä ole Palolan (2011, 284–285) mukaan tarkasteltu tarpeeksi. Raija Julkunen (2006, 205) esittää, että valinnan tekeminen tarkoittaa useimmiten yksityisen palveluntarjoajan valitsemista eli niin sanotusti julkisista palveluista ulos valitsemista. Jos julkisen sektorin ongelmiin ja kehityskohteisiin ei puututa, vaan niiden sijaan tarjotaan vain muita palveluntarjoajia, julkisen palvelujärjestelmän kehittäminen ja siihen panostaminen jää helposti huomiotta. Tällä voi Julkusen mukaan olla merkittäviä seurauksia hyvinvointiyhteiskunnalle ja legitimitetille, jota se saa.

Tämän tutkielman kannalta on tärkeää keskittyä valitsijaan sosiaali- ja terveyspalveluiden valinnanvapauden kontekstissa. Valinnan perinteisen talousteoreettisen viitekehyksen avaaminen auttaa ymmärtämään, mistä lähtökohdista terminologia on valunut sosiaalipoliittiseen kontekstiinsa. Hyödyn tavoittelu ja rationaalisen valinnan tekeminen sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteydessä ovat asioita, joita tavallisen kansalaisen ei ole aiemmin tarvinnut miettiä. Kansalaisen roolin muutos kohti asiakasta ja valitsijaa vaatii aitoa tarkastelua, jotta valinnanvapauden implementoinnissa ei ilmenisi jälkikäteen yllätyksiä valitsijan käyttäytymiseen liittyen.

## 4. Metodi ja aineisto

Tässä luvussa esittelen tutkimuskysymykseni sekä Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeiluun osallistuneilta keräämäni aineiston ja sen analysoimisen. Lisäksi esittelen tutkielmassani hyödyntämäni metodin eli sisällönanalyysin. Sisällönanalyysin hyödyntäminen haastatteluaineiston analyysissä on luontevaa ja antaa tutkijalle melko vapaat kädet aineiston hyödyntämisen suhteen. Metodin soveltamista on kuitenkin hyvä avata ensin irrallaan aineistosta ja sitten vasta tutkielman kontekstissa, jossa sen periaatteet ja sovellukset eivät mene sekaisin.

### 4.1. Tutkimustehtävä

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, millaisia valitsijatyyppejä Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilun valitsijoista paikantuu ja mikä heitä jakaa ja yhdistää. Lisäksi selvitän, minkälaista toimintaa valitsijatyyppit tuottavat ja minkälainen valinnanvapaus olisi heille parasta. Näin ollen tutkimuskysymyksiä on kaksi: *1. Millaisia valitsijatyyppejä Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilussa paikantuu? 2. Mikä valitsijatyyppejä jakaa ja yhdistää suhteessa oman edun maksimointiin sekä tiedon ja olosuhteiden rooliin?*

Ensimmäinen tutkimuskysymys on: *Millaisia valitsijatyyppejä Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilussa paikantuu?* Valintojen tuottamista on luontevaa lähestyä tarkastelemalla periaatteita, jotka vaikuttavat vaihtoehdon valitsemiseen sekä prosessia, joka valinnan tuottamiseen liittyy. Lähestyn tätä kysymystä ensinnäkin tarkastelemalla sitä, miten valintoja ja valintaprosessia kuvataan; tyypittelen valitsijat omiin tyyppeihinsä ja esittelen niille ominaisia piirteitä. Tämän lisäksi analysoin sitä, miten valintojen tekeminen on suhteutunut valitsijalle asetettuihin olettamuksiin rationaalisuudesta, oman edun maksimoinnista, tiedon roolista sekä olosuhteiden vaikutuksesta. Olettamuksena ei kuitenkaan ole, että valitsija kohtaisi täydellisesti kyseiset odotukset.

Toinen tutkimuskysymys on siis *mikä valitsijatyyppejä jakaa ja yhdistää suhteessa oman edun maksimointiin sekä tiedon ja olosuhteiden rooliin?* Tämän kysymyksen avulla avaan paikannettujen

valitsijatyyppeiden suhdetta toisiinsa ja sekä valinnanvapauskokeiluun että valinnanvapauden ideaan laajemmin. Tämä tapahtuu vertailemalla tyyppien yhteneväisyyksiä ja eroja sekä niiden lomittumista ja ristiriitoja. Näiden lisäksi pohdin oman edun maksimoinnin, tiedon ja olosuhteiden roolia tyyppien kontekstissa laajemmin ja sitä, miten nämä seikat tulisi ottaa huomioon valinnanvapaudessa. Tarkoituksena on siis selvittää valitsijan luonnetta ja avata valintaprosessia laajemmin katsomalla, mitä lisätietoa tyyppien lomittuminen ja ristiriidat tyyppien käyttäytymisessä tuovat valitsijasta.

Jotta valitsijoiden esittely olisi mielekästä, tyyppittely auttaa terävöittämään valitsijoiden piirteitä ja tuomaan niitä esille kokonaisuuksina. Tyyppien vertaileminen mahdollistaa tiedon laajentamisen ja näin ollen paremman käsityksen saamisen valitsijasta. Valitsijatyyppeiden peilaaminen valinnanvapauden periaatteisiin puolestaan mahdollistaa osaltaan sen tarkastelemisen, toteutuuko valinnanvapaus valitsijoiden kohdalla. Valinnanvapauden periaatteet (rationaalisuus, oma etu, tiedon rooli, olosuhteet) eivät suoraan ole sosiaali- ja terveyspalveluita koskevan valinnanvapauden ja tarkemmin valinnanvapauskokeilun tavoitteita, joten tutkielman tarkoituksena ei ole osoittaa, onko kokeilu itsessään onnistunut ja täyttyvätkö sen tavoitteet. Tarkoituksena on selvittää, onko Tampereen valinnanvapauskokeilun valinnanvapaus perinteisen valintakäsityksen mukaista, ja toteutuvatko valinnan ja valinnanvapauden periaatteet valitsijoiden käyttäytymisessä ja valintaprosessissa.

## 4.2. Tutkimuksen toteutus

Tutkielmaa varten toteutin yhteensä kymmenen haastattelua, joista yksi oli asiantuntijahaastattelu Tampereen kaupungin projektipäällikkö Eeva-Kaisa Mäkiselle ja yhdeksän muuta olivat asiakashaastatteluita kokeiluun osallistuneille. Haastatteluiden tarkoituksena oli selvittää ensinnäkin, millaista valinnanvapautta kokeilussa testataan ja mitä sillä uskotaan saavutettavan ja toisekseen, millaisia valintoja valinnanvapauskokeilussa tehdään ja millaisia valitsijoita sen puitteissa syntyy. Haastatteluiden lisäksi asiaan perehtyäkseni olen käynyt läpi sote-uudistuksen valmisteluun liittyviä asiakirjoja, kuten sote-johtoryhmän esityksiä ja raportteja, lakiesityksen sekä valinnanvapauskokeilun tietoja Tampereen kaupungin kotisivuilta.



Asiantuntijahaastattelu erosi asiakashaastatteluista melko paljon, sillä sen tavoitteena oli enemmänkin ymmärtää kokeilun luonnetta ja tarkoitusta sekä sitä, millaiselle valitsijalle valinnanvapautta oikeastaan ollaan rakentamassa. Tästä syystä myös haastattelurungot (liite 1) olivat erilaiset asiantuntijalle ja asiakkaille. Asiantuntijalta kysyin seuraavia asioita:

- *Ketä varten valinnanvapautta luodaan? Eli kenen asemaa pyritään parantamaan, kuka tarvitsee valinnanvapautta? Heikkeneekö jonkun asema? Kenen ja miten?*
- *Mihin valinnanvapaus nähdään ratkaisuna? Mitä sillä tavoitellaan?*
- *Mikä valinnanvapauden tavoitteena nähdään?*
- *Uskotko, että valinnanvapauskokeilu tulee heijastamaan soten valinnanvapautta? Missä määrin?*
- *Voiko kokeilu vaikuttaa vielä soten valinnanvapauden muotoon? Jos voi, miten?*
- *Miten uskot valinnanvapauden tavoitteiden toteutuvan kokeilussa?*
- *Ajatteletko, että asiakkaiden valinnanvapaus toteutuu valinnanvapauskokeilussa?*

Tutkielmaa varten haastattelin yhdeksää Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilun piiriin kuuluvaa henkilöä, jotka tavoitin joko kokeilun piirissä olevien palveluntarjoajien toimipisteille viemieni mainosten avulla tai kohdennetun Facebook-julkaisun avulla. Haastateltavat ottivat yhteyttä minuun vapaaehtoisesti ja sovimme tapaamisen. Haastattelut kestivät noin puolesta tunnista tuntiin ja ne nauhoitettiin ja litteroitiin. Haastateltavat olivat siis käytännössä valinnanvapauskokeilun piiriin kuuluvia tamperelaisia, jotka asuivat postinumeroalueilla 33530 ja 33710, koska nämä alueet oli määritelty kokeiluun kuuluviksi. Haastateltavat olivat siis käytännössä asiakkaita, jotka saivat valita palveluntarjoajansa ennalta määrättyjen vaihtoehtojen listasta. Haastateltavat muodostivat melko heterogeenisen joukon, sillä he olivat sekä iältään että sukupuoleltaan erilaisia. Iältään haastateltavat olivat 25-67-vuotiaita. Haastateltavista 7 oli naisia ja 2 miehiä. Iällä tai sukupuolella ei vaikuttanut olevan vaikutusta palveluntarjoajan valitsemiseen. Iällä tai sukupuolella ei ollut myöskään vaikutusta siihen, miten valinnanvapauteen tai valinnanvapauskokeiluun suhtauduttiin; kriittisiä näkökulmia esiintyi iästä ja sukupuolesta riippumatta.

Asiakashaastatteluissa haastateltavilla oli tiedossa, että haastattelua käytetään tutkimustarkoitukseen ja että se nauhoitetaan. Haastattelua ennen haastateltavat täyttivät taustatietolomake, jossa kysyttiin muun muassa sukupuolta, ikää, tulotasoa sekä valinnanvapauden hyödyntämisen määrällisiä kertoja (liite 1). Lisäksi haastateltavat allekirjoittivat haastattelusopimuksen, jossa he hyväksyivät

haastattelun nauhoituksen sekä käytön tutkimustarkoituksessa (liite 2). Kaikki haastattelut toteutettiin yksittäishaastatteluina yhdessä sovituissa julkisissa paikoissa (esimerkiksi yliopistolla tai kahviloissa). Haastattelu toteutettiin avoimena teemahaastatteluna niin, että runkona (liite 3) oli kysymyksiä, mutta haastateltavan omat intressit ja kokemukset määrittivät sitä, vastattiinko kaikkiin kysymyksiin tai nousiko jotain esiin rungon ulkopuolelta. Keskustelu oli pääosin vapaamuotoista. Asiakashaastatteluiden tarkoituksena oli selvittää, millaisia valintoja valinnanvapaudessa tehdään ja millaisia valitsijoita asiakkaat ovat. Tätä lähestyttiin kysymällä seuraavia kysymyksiä:

- *Miten ymmärrät valinnanvapauden?*
- *Koetko, että tarvitset valinnanvapautta? Mitä valinnanvapaus merkitsee sinulle?*
- *Koetko valinnanvapauden toteutuneen kohdallasi?*
- *Millä perusteella olet valintasi tehnyt, jos olet tehnyt?*
- *Onko valinnanvapaus muuttanut tapaa käyttää terveystalveluita? Oletko ennenkin käyttänyt yksityisiä palveluita?*
- *Koetko, että sinulla on tarpeeksi tietoa valinnanvapaudesta?*
- *Oletko perehtynyt valinnanvapauteen? Minkä materiaalin perusteella?*
- *Jos kaikki olisi ideaalia, miten palvelut toimisivat?*
- *Ajatteletko, että kaikki ihmiset voivat tuottaa valinnan?*
- *Onko vielä jotain, mitä en ole kysynyt?*

Haastattelun luonteen ja tyyppin (teemahaastattelu) vuoksi haastattelut etenivät eri tavoin ja osin myös haastateltavien omien intressien mukaan. Haastatteluiden tarkoituksena olikin osaltaan nostaa esiin nimenomaan niitä asioita, jotka haastateltavat kokivat tärkeiksi ja mitkä ohjasivat erityisesti heidän käyttäytymistään ja valintojen tekemistä. Tämän vuoksi puhunkin haastatteluihin liittyen valintaprosessista, sillä valinnan tekemiseen liittyy koko prosessi, joka lopputulokseen johtaa. Näin ollen merkitystä ei ole ainoastaan sillä, minkä vaihtoehdon asiakas valitsee, vaan koko prosessi, joka johtaa valinnan tekemiseen tai mahdollisesti myös tekemättä jättämiseen. Valintaprosessiin saattaa liittyä yllättäviä asioita, joita kokeilua suunniteltaessa ei olla otettu huomioon, ja siksi on tärkeää kuunnella asiakkaan koko kokemusta eikä ainoastaan sitä, oltiinco tehtyyn valintaan tyytyväisiä lopputuloksena.

Haastatteluiden alussa keskusteltiin yleisesti Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilusta ja selitin tutkielmani tarkoituksen ja kokeilun linkittymisen siihen. Tämän

jälkeen haastateltavat saivat kertoa, mitä itse ajattelevat valinnanvapauden tarkoittavan erityisesti Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilussa. Usein vastaukset olivat heti hyvin käytännöllisiä ja johdattivat keskustelun koskemaan eri palveluntarjoajia. Tämän jälkeen keskustelu lähti usein valitsijan omien intressien mukaiseen suuntaan ja yritin selvittää, mikä valintaprosessissa oli erityisen tärkeää ja mitkä asiat valinnan tekemiseen vaikuttivat. Tarkoituksena oli selvittää myös haastateltavien käsityksiä valinnanvapaudesta laajemmin sekä tiedon että omien mielikuvien perusteella.

Haastattelut olivat antoisia ja niistä oli eriteltävissä monenlaisia teemoja valintaan ja valinnanvapauteen liittyen. Osaltaan haastetta toikin se, että haastatteluissa ajaututtiin puhumaan sekaisin valinnanvapauskokeilusta ja valinnanvapaudesta laajempaan ideaan. Tästä syystä myös haastatteluiden lainauksissa valinnanvapauteen viittaavat sanamuodot saattavat vaihdella. Haastatteluissa pyrittiin kuitenkin puhumaan lähinnä kokeilusta ja keräämään kokeiluun osallistuneiden tietoa ja kokemuksia itse kokeiluun liittyen.

Litteroiduista haastatteluista etsin perusteita valintojen tekemiselle ja asioille, jotka vaikuttivat koko prosessiin. Haastatteluiden perusteella pystyi melko helposti poimimaan asioita, jotka valitsija oli kokenut tärkeiksi mainita. Lisäksi ajatukset valinnanvapaudesta alkoivat haastattelujen edetessä muodostua melko yhtenäisiksi niin, että niitä oli mahdollista tyypitellä. Tästä syystä tein tyypittelyn valitsijoiden tekemien valintojen ja valintoja ohjaavien asioiden pohjalta. Näin syntyi kolme tyyppiä, jotka selittävät valintakäyttäytymistä ja valinnanvapauteen suhtautumista. Näin valitsijan profiilin tarkastelu on luontevaa ja yksinkertaista. Tyypit paikantuivat siis sisällöllisin perustein ilman yksittäiseen valitsijaan kiinnittymistä; sama valitsija saattoi kuulua kaikkiin tyyppeihin tai ei suoraan mihinkään. Tyypit paikannettiin siis aineistosta abstrahoidusti.

Tyyppien nimeäminen on haastavaa, koska nimet määrittävät analyysin sävyä ja luovat erilaisia mielikuvia. Tyypittely kuitenkin jo itsessäänkin luo yleistyksiä ja terävöittää näkemyksiä, joten sen välttely ei ole mahdollista. Päädyin siis nimeämään tyypit hyvin sisällöllisin perustein niin, että niitä on helppo vertailla keskenään ja luoda käsityksiä tyyppien yhteneväisyyksistä ja eroista. Tyypit on myös nimetty niin, että jo nimen perusteella on mahdollista muistaa tärkeimmät piirteet valintakäyttäytymisessä.

Valitsijoiden tyypittelyn jälkeen lähdin erittelemään sitä, miten valitsijat ja heidän tekemänsä valinnat suhteutuvat oman edun maksimoimiseen tai hyödyn tavoitteluun, tiedon hyödyntämiseen,

rationaaliseen käyttäytymiseen sekä olosuhteiden vaikutukseen valintatilanteessa. Näin ollen on mahdollista selvittää, miten valitsijat vastaavat valinnanvapauden ideaan sisältyviin olettamuksiin ja odotuksiin. Tämän avulla on mahdollista arvioida myös sitä, millaista valinnanvapautta kansalaisille tulisi tarjota valintakäyttäytymisen perusteella ja mikä on ideoiden suhtautuminen käytäntöön.

Valitsijatyyppeiden jaottelussa on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että kyseessä on oma tapani tyypitellä valitsijoiden piirteitä ja valitsijoita. Tyypittely voisi siis olla hyvin erilainenkin ja tyypit olisi voinut luoda hyvin monella eri tavalla. On tärkeää tiedostaa, että tyypittely luo osaltaan tahtomattaan ja osaltaan tahallisesti erittäin vahvoja yleistyksiä valitsijoiden käyttäytymisestä ja tältä osin siis myös mustavalkoistaa todellisuutta. Tässäkin suhteessa siis omilla valinnoillani on ollut merkitystä tutkielman kulkuun ja siihen, miten valitsijuus ja valinnat näyttäytyvät valinnanvapauskokeilussa. Valittu tapa on kuitenkin perusteltu, sillä se tuottaa pilkottua ja järjestelmällistä tietoa valitsijuudesta ja valintojen tekemisestä kokeilun puitteissa.

### 4.3. Sisällönanalyysi

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on menetelmäsuuntaus, jossa on tarkoituksena ymmärtää kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä ja näin ollen asettaa kohde yhteiskunnalliseen tai historialliseen kontekstiin. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole määrällisen tutkimuksen tapaan tavoitella yleistettävyyttä, vaan valitusta kohteesta luodaan havaintoja, joiden perusteella voidaan saada suuntaa muita vastaavanlaisia tapauksia varten. (Hakala & Vesa 2013, 204–205.)

Sisällönanalyysiä pidetään eräänlaisena perusanalyysimenetelmänä erityisesti laadullisen tutkimuksen piirissä. Sitä voidaankin käyttää niin sanotusti yksittäisenä metodina tai löyhänä teoreettisena viitekehyksenä. Voidaankin sanoa lähes kaikkien laadullisten analyysimenetelmien pohjautuvan tavalla tai toisella sisällönanalyysiin. Väljänä teoreettisena viitekehyksenä sisällönanalyysi tarkoittaa kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 78.)

Yleinen kuvaus sisällönanalyysin etenemistä noudattaa yleensä tiettyä kaavaa huolimatta siitä, kuinka löyhänä viitekehyksenä sisällönanalyysiä pidetään. Sisällönanalyysiä tehtäessä on erityisen tärkeää

päättää, mikä aineistossa on kiinnostavaa ja pysyä päätöksessä. Tämän jälkeen aineisto koodataan niin, että siitä otetaan vain kiinnostuksenkohteeseen sisältyvät asiat ja muu jätetään pois. Koodattu aineisto otetaan erilleen ja analysoidaan esimerkiksi teemoittelemalla tai tyypittelemällä ja siitä kirjoitetaan yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 79) Sisällönanalyysiin liittyen onkin tärkeää huomioida, että aineistosta nousee lähes aina jotain sellaista kiinnostavaa esiin, mikä on jätettävä ulkopuolelle odottamaan seuraavaa tutkimusta. Kaikkein ei siis voida mitenkään tarttua, ja kiinnostuksenkohteen valinta onkin merkittävässä roolissa.

Aineisto voidaan käsitellä esimerkiksi luokittelemalla, teemoittelemalla tai tyypittelemällä. Luokittelussa aineistosta määritellään luokkia ja luokkien määrät lasketaan yhteen. Näin ollen aineisto voidaan esittää taulukkona. Teemoittelussa painottuu luokittelua enemmän se, mitä mitä kustakin teemasta on sanottu. Karkeasti sanottuna kyseessä on siis ryhmitellä aineistoa aihepiirien mukaan ja vertailla teemojen esiintymistä. Tyypittelyssä aineisto ryhmitellään tyypeiksi, jolloin teemojen sisältä pyritään etsimään näkemyksille yhteisiä ominaisuuksia ja näiden ominaisuuksien perusteella muodostetaan yleistyksiä, joita kutsutaan tyyppiesimerkeiksi. Tiedetyt teemat siis koostetaan yhtenäisiksi näkemyksiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 78–79)

Aineistolähtöisessä analyysissä aineistosta valitaan analyysiyksiköt tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimuskysymyksen mukaan. Keskeistä on se, että analyysiyksiköt eivät ole etukäteen lukkoon lyötyjä tai harkittuja. Teorian osuus analyysissä on metodologisella tasolla ohjata analyysiä ja muodostaa perustelu sille, miksi tutkimuksessa menetellään tavalla, jolla menetellään. Näin ollen teorialla, aikaisemmilla havainnoilla tai muulla tiedolla ilmiöstä ei tulisi olla juurikaan merkitystä, koska ainoastaan aineiston oletetaan määrittävän ja ohjaavan analyysiä. Käytännössä täysin aineistolähtöisen analyysin toteuttaminen on hyvin haastavaa, sillä niin sanottujen puhtaiden havaintojen synnyttäminen on ongelmallista. Tätä selitetään muun muassa sillä, että käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja näin ollen vaikuttavat tutkimuksen tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 80) Tästä syystä onkin tärkeää pyrkiä mahdollisimman tarkkaan objektiivisuuteen sekä tutkimusasettelussa, käsitteiden avaamisessa ja menetelmän valinnassa sekä antaa aineiston puhua mahdollisimman avoimesti jo varhaisessa vaiheessa. On myös tärkeää tiedostaa eri asioiden vaikutus oman tutkielman tekemisessä sen sijaan, että väittäisi sen olevan kokonaan aineistolähtöistä riippumatta tehdyistä valinnoista.

Teorialähtöinen analyysi perustuu johonkin aikaisempaan käsitejärjestelmään, joka voi olla esimerkiksi teoria ja käsitejärjestelmä. Tällöin teoria vaikuttaa jo analyysirunkoon, joka

muodostetaan teorian pohjalta niin, että aineistoksi saadaan nimenomaan teoriaan liittyviä asioita. Teorialähtöisen analyysin niin sanotusti lievämpi muoto on teoriaohjaava analyysi. Teoriaohjaavassa analyysissä puolestaan voidaan hyödyntää teoreettisia kytkeitä niin, että teoria toimii apuna, mutta ei suoraan ohjaa analyysin suuntaa. Aineisto voidaan siis kerätä edelleen hyvin vapaasti, mutta analyysin toteuttamisessa hyödynnetään jotain teoreettista lähtökohtaa. Tutkijan ajattelussa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit. Tällä tarkoitetaan muun muassa sitä, että teoria ja aineistot keskustelevat keskenään ja antavat toisilleen syötteitä. Näin ollen lopputuloksena saattaa olla jopa jotain hyvin luovaa ja uutta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 91–99).

Aineiston hankinta eli se, miten tutkittava ilmiö määritellään, ei ole kiinteästi sidoksissa teoriaan ja jo tiedettyyn tietoon tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 82). Aineisto saa siis määritellä analyysin kulkua. Sekä aineistolähtöisessä analyysissä että teoriaohjaavassa analyysissä on tärkeää muistaa se, että tutkimusasetelma vaikuttaa analyysiin, eikä aineisto itsessään nosta mitään esille. Tutkijan on siis osaltaan todistettava lukijalle, että analyysi on uskottavaa ja tutkimus tarpeellista, sillä analyysi ei itsessään todista välttämättä mitään löyhän otteensa vuoksi.

#### 4.4. Sisällönanalyysi valitsijatyypin analysoinnissa

Sisällönanalyysin soveltaminen tässä tutkielmassa tuntui luontevalta, koska avoin teemahaastattelu oli itsessään hyvin löyhä ja haastatteluista nousi esiin monenlaisia asioita. Tästä syystä tiukan analyysimenetelmän valitseminen ei ollut vaihtoehto; analyysin suunta oli päätettävä itse ja siitä oli pidettävä kiinni asioita poimittaessa aineistosta. Lähdin analysoimaan aineistoa käymällä läpi litteroitua aineistoa moneen kertaan niin, että sain käsityksen siitä, mitkä asiat nousivat esiin usein ja mitä asioita haastateltavat pitivät erityiset tärkeinä. Nostin esiin muutamia teemoja, jotka toistuivat aineistossa erityisen paljon ja näiden perusteella aloin paikantaa valitsijatyyppejä. Valitsijatyypit paikantuivat siis aineistosta suoraan nousseiden seikkojen perusteella ja paikansin tyypit irrallaan yksittäisistä haastateltavista. Kyseessä on hyvin yleistettyjä tyyppejä, jotka eivät sinällään kuvaa yhdenkään yksittäisen valitsijan käyttäytymistä tai valinnan tekemistä, vaan laajemmin periaatteita, jotka valinnan tekemistä ohjasivat. Haastateltavia ei voi siis jakaa tyyppeihin, vaan yhden valitsijan esiin nostamia piirteitä saattaa löytyä jokaisesta tyypistä.

Sisällönanalyysia tehtäessä on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, käytetäänkö aineistolähtöistä, teoriaohjaavaa vai teorialähtöistä otetta. Omassa analyysissäni tämän eron tekeminen ei ole aivan yksiselitteistä, koska yhtäältä aineistosta nousevat asiat ovat täysin aineistolähtöisiä, mutta toisaalta niiden analysoinnissa on hyödynnetty teoriasta nousseita käsitteitä. Käytännössä analyysin kulku eteni siis niin, että aineistosta nousseiden asioiden perusteella paikansin aineistolähtöisiä abstrahoituja valitsijatyyppejä, joiden käyttäytymistä ja valintaprosessia peilasin valitsijaan tyypillisesti liitettyihin käsitteisiin kuten oman edun maksimointiin, tiedon rooliin, olosuhteiden rooliin sekä valitsijan rationaalisuuteen. Täydensin siis aineistolähtöistä analyysia teoriaohjaavalla näkökulmalla. Teoria ei kuitenkaan vaikuttanut haastattelurungon suunnitteluun ja haastatteluiden kulkuun. Teorian rooli ei määrittänyt analyysin kulkua, joten kyseessä ei ole suoraan teorialähtöinen analyysi.

Aineiston analysoinnissa keskeistä on sen ymmärtäminen ja siitä kiinni pitäminen, mitä aineistosta halutaan löytää. Tässä tilanteessa pidinkin jatkuvasti mielessä tutkimuskysymyksiäni (*1. Millaisia valitsijatyyppejä Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilussa paikantuu? 2. Mikä valitsijatyyppejä jakaa ja yhdistää suhteessa oman edun maksimointiin sekä tiedon ja olosuhteiden rooliin*) ja peilasin aineistoa niihin. Pohdin, mitkä asiat aineistossa vastaisivat erityisen hyvin tutkimuskysymyksiini ja poimin niitä tyypittelyyn mukaan. Aineistosta olisi noussut erittäin paljon muitakin kiinnostavia asioita esiin esimerkiksi suomalaiseen politiikkaan tai hyvinvointivaltion kehitykseen liittyen laajemmin, mutta jätin nämä näkökulmat pois ja keskityin ainoastaan valitsijaa ja valinnan tekemistä koskeviin osuuksiin.

## 5. Valitsija Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilussa: valitsijatyypit

Tämän luvun tarkoituksena on vastata ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni eli siihen, *Millaisia valitsijatyyppejä Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilussa paikantuu?* Tampereen valinnanvapauskokeilun puitteissa on mahdollista selvittää, miten valintojen tekemistä kuvataan ja mitkä asiat vaikuttavat valintoihin ja valintaprosessiin. Tästä syystä lähdenkin analyysissäni tarkastelemaan sitä, millaisia valitsijatyyppejä kokeiluun osallistuneiden haastatteluista paikantuu. Tyypittelen valitsijat sen mukaan, mikä on ohjannut valinnan tekemistä. Kiinnitän huomiota myös siihen, miltä valinnan tekeminen on tuntunut ja minkälaisia merkityksiä sille on annettu. Tyypittelyssä on keskeistä sen ymmärtäminen, että yksikään valitsija ei todellisuudessa kuulu vain yhteen valitsijatyyppiin. Sama valitsija saattaa kuulua esimerkiksi kaikkiin tyypeihin ja toimia näin ollen jopa ristiriitaisesti omiin näkemyksiinsä nähden. Tyypittely auttaa kuitenkin pelkistämään valintakäyttäytymistä ja valintoja ohjaavia asioita niin, että niiden perusteella voidaan ymmärtää valintaan vaikuttavia asioita.

Valitsijatyyppeihin liittyen analysoin sitä, miten valitsija suhteutuu häneen kohdistettuihin olettamuksiin. Näitä olettamuksia ovat siis tiedon riittävyys, oman edun tai hyödyn maksimointi, rationaalisuus sekä tunteiden ja olosuhteiden vaikutus valinnan tuottamiseen. Jälleen on hyvä ymmärtää se, että ihmiset ovat yksilöitä, eikä heidän valintakäyttäytymisensä näin ollen seuraa tyyppien mukaisia olettamuksia myöskään tässä suhteessa. Valitsijaan kohdistetut olettamukset ovat kuitenkin asioita, joihin käytännön valintoja on hyvä peilata, sillä se osoittaa, tarjoaako valinnanvapaus valitsijoille sitä, mitä sen toivotaan tarjoavan.

Esitellessäni lainauksia haastatteluista, viittaan haastatteluihin tähän tyyliin: *haastattelu 1, haastattelu 2 jne.* Puhun haastatteluista haastateltavien sijaan, koska keskeistä on sen ymmärtäminen, että samassa haastattelussa ja näin ollen sama haastateltava saattaa kuulua moneen eri tyyppiin samanaikaisesti. Valitsijaa lähestytään siis sisällöllisesti eikä yhteen valitsijaan rajautuen. Valitsijat muodostavat näin ollen kokonaisuuden, jossa on runsaasti tietoa valitsijuuden eri muodoista ja valinnan tuottamisesta, mutta nämä asiat eivät ole riippuvaisia yksittäisen valitsijan käyttäytymisestä.



Valitsijatyyppit on paikannettu aineistolähtöisesti ja ne kuvaavat valitsijoita ja valintaprosessia. Valitsijoita oli hyvin monenlaisia ja jokaisella valinnanvapauskokeiluun osallistuneella prosessi oli hieman omanlaisensa riippuen esimerkiksi perhetilanteesta, omista voimavaroista ja kiinnostuksesta sekä palveluntarpeista. On siis selvää, että valinnanvapautta ei tarjota homogeeniselle joukolle, joka tuottaa valintoja samalla logiikalla jatkuvasti, vaan prosessit muotoutuvat sekä sosiaalisesti, psyykkisesti että fyysisesti hyvin eri tavoin. Tyypit on kuitenkin paikannettu haastatteluista nousseiden asioiden perusteella niin, että ne kuvaavat kolmea mahdollista suhtautumistapaa valinnanvapauteen melko laajalla otteella.

Tyypit ovat kokeileva valitsija, epävarma valitsija sekä passiivinen valitsija. Kokeileva valitsija on rohkea, kiinnostunut ja positiivinen. Hänelle valinnan tekeminen on mielekästä, kevyttä ja helppoa. Kokeileva valitsija saa itseisarvoa ja valinnan tuottamisesta itsessään, ja valintojen tekemisen hän näkee ainoastaan positiivisena mahdollisuutena. Epävarma valitsija ottaa valinnan tekemisen vakavasti ja puntaroi valinnan tekemistä tarkkaan. Hänelle on tärkeää saada tarpeeksi tietoa ja tehdä varmoja, pitkäjänteisiä valintoja. Epävarmaa valitsijaa leimaa myös tietty kriittisyys valinnanvapauskokeilua ja valinnanvapautta kohtaan. Passiiviselta valitsijalta valinnan tekeminen jää puuttumaan kokonaan. Syitä voi olla monia, mutta keskeistä on se, että palveluntarjoajaa ei olla vaihdettu. Jokaisessa valitsijatyyppissä on piirteitä, joita valinnanvapauden valitsijalta odotetaan ja oletetaan, mutta jokaiseen tyyppiin sisältyy myös omanlaisiaan haasteita, jotka tulee huomioida valinnanvapautta suunniteltaessa.

Valitsijatyyppit sekoittuvat usein ja myös samoja piirteitä saattaa löytyä eri tyypeistä. Tyypit eivät näin ollen ole ehdottomia ja tarkkarajaisia. Joitain selkeitä ominaispiirteitä on kuitenkin eriteltävissä, ja seuraavissa alaluvuissa esittelen nämä erityiset ominaispiirteet tyypeittäin vertaamalla niitä myös odotuksiin ja oletuksiin, joita valinnanvapauden valitsijaa kohtaan ollaan asetettu sekä kokeilun puitteissa että valinnanvapauden ideassa laajemminkin. Valitsijatyyppejä avaamalla on mahdollista ymmärtää, miten valinnan tekeminen rakentuu ja mitkä seikat siihen saattavat vaikuttaa.

## 5.1. Kokeileva valitsija

Kokeilevalle valitsijalle rationaalisuudella ei ole suurta merkitystä, sillä päätöstä ei ensisijaisesti perusteta rationaaliseen päättelyyn vaan esimerkiksi aiempiin kokemuksiin ja mielikuviin sekä olosuhteisiin. Omaa etua koetaan kuitenkin maksivoitavan, koska valitseminen itsessään nähdään *lisäarvoa* tuottavana. Valinnan tekemistä leimaa *spontaanius* ja *intuitioon* nojaaminen sekä oman *etuoikeuden* tiedostaminen. Kokeileva valitsija on *aktiivinen* ja ketterä valintojen tekijä. Tiedon rooli on monimutkainen, sillä yhtäältä sillä saattaa olla keskeinen rooli, mutta toisaalta valintoja ei kuitenkaan pääasiallisesti pohjata siihen. Tiedon muodolla sen sijaan on hyvinkin keskeinen rooli; helposti omaksuttava ja niin sanottu nopea tieto on kaikista hyödyllisintä kokeilevalle valitsijalle.

Valitsijatyyppe	Rationaalisuus	Oman edun maksimointi	Tiedon rooli	Olosuhteiden vaikutus
<b>Kokeileva valitsija</b>	Rationaalisuus ei olennaista  <i>Spontaanius</i> <i>Intuitio</i>	Vahvasti omaa etua maksivoivia  <i>Etuoikeus</i> <i>Itseisarvo</i> <i>Positiivisuus</i>	Valinnat voivat pohjautua tietoon, mutta ei välttämätöntä	Suuri vaikutus  <i>Aktiivisuus</i> <i>Nopeus</i>

Taulukko 1: Kokeileva valitsija

Kokeilevalle valitsijalle valinnanvapaus on pelkästään *positiivinen* kokemus ja sen avulla on mielekästä testata eri vaihtoehtoja eli palveluntarjoajia. Kokeileva valitsija on ennakkoluuloton ja tietää voivansa muuttaa valintaansa myöhemmin, mikäli kokee sen tarpeelliseksi. Näin ollen valinta saatetaan tuottaa hyvinkin intuitiivisesti sen kummemmin puntaroimatta. Valinnan tekemistä ohjaa erityisesti se, mikä vaihtoehtoista tuntuu mielenkiintoiselta ja eniten tarjoavalta sillä hetkellä.

Valinnanvapaus ymmärretään siis ennen kaikkea uutena kokemuksena, jonka vuoksi myös sen hyödyntäminen koetaan etuoikeutena. Valinnan tekemistä arvostetaan jo itsessään ja sen koetaan tuovan lisäarvoa palveluiden käyttämiseen. Kokeileva valitsija ei esitä, että valinnanvapaus olisi täysin ongelmaton, mutta näkee sen kuitenkin pääosin lisäarvoa tuottavana ja positiivisena asiana, kuten seuraava lainaus osoittaa:

*”Mä uskon ainaki sen et se enemmän hyötyä siinäki loppujen viimeks... Enemmän hyötyä ku haittaa.” (Haastattelu 6)*

Kokeileva valitsija kuvailee valinnan tekemistä helppona. Koska valinta tuotetaan kokeilevasti ja kevyesti, myös sen vaihtamisen ajatellaan olevan yksinkertaista. Tehty valinta ei siis tunnu lopulliselta vaan pikemminkin mukavalta tavalta testata eri palveluntarjoajia. Tästä syystä valinta saatetaan tehdä nopeasti ja kevyesti ajatellen, että mikäli valinta ei miellytä, sitä voidaan vielä vaihtaa. Tästä esimerkkinä seuraava lainaus:

*”Saiskohan sieltä vähän helpommin aikoja ja näin, niin tota aateltiin, että kokeillaan ja vaihdetaan sitten takasi kun sen saa vaihtaa.” (Haastattelu 8)*

Valinnan tuomat mahdollisuudet koetaan arkea helpottavina, ja se onkin yksi merkittävimmistä valintaa ohjaavista kriteereistä. Tämän vuoksi valinta tehdään usein esimerkiksi palveluntarjoajan sijainnin perusteella, jolloin arjen koetaan helpottuvan, kun palveluihin voi hakeutua muiden arjen menojen lomassa sujuvasti. Yllättävää olikin, että keskustassa sijaitsevat palveluntarjoajat koettiin sijainnilisesti helpompina kuin kotia lähempänä olevat palveluntarjoajat, sillä menoja haluttiin yhdistää muiden keskustaan sijoittuvien menojen kanssa. Sijainnin tärkeyttä kuvaavat kaksi seuraavaa lainausta:

*”Oikeestaan just varmaan se et sinne on tosi helppo mennä auton saa tosi helposti sinne parkkitaloon, siitä pääsee suoraan sinne toimipisteeseen.” (Haastattelu 1)*

*”Sijainnin puolesta on helpottanut --- helpottaa mun arkee.” (Haastattelu 7)*

Lisäksi muiden arkea helpottavien asioiden tärkeyttä korostetaan. Esimerkiksi helppo saatavuus ja niin sanottu kynnyksien vähentyminen ovat asioita, joiden koetaan helpottavan omaa arkea.

Seuraavassa lainauksessa tulee ilmi, miten tärkeä rooli niinkin yksinkertaisella asialla, kuin takaisinsoittopalvelulla saattaa valitsijalle olla, kun hän pohtii valinnan tekemistä:

*”Pääsee siis puhelimella läpi hyvin ja se – niillä on myös sellanen takaisinsoittopalvelu myös, että jos eivät vastaa, niin ne soittaa. Ettei tarvi niinku tuntitulkulla jonotella sielä ja pommittaa.” (Haastattelu 8)*

Monet kokivatkin erityisesti saatavuuden parantuneen ja terveystalvaeluita käytettiin nyt valinnanvapauskokeilun aikana hieman matalammalla kynnyksellä kuin aiemmin. Saatavuuden parantuminen kulki linjassa helppouden kanssa; palveluntarjoaja halutaan valita sen perusteella, mihin ainakin mielikuvallisesti olisi helppoa ja nopeaa päästä tarpeen tullen. Kokeileva valitsija valitsee yksityisen palveluntarjoajan keskustasta nimenomaan sen vuoksi, että heidän mielestään yksityiselle palveluntarjoajalle pääsee helpommin ja nopeammin, kuten esimerkiksi seuraava lainaus osoittaa:

*”Yksityisellä saa taas paremmin jos puhutaan ihan yleisesti terveyestä, jos tarvii lähetteen johonki, tai esimerkiksi kuvauksii, kuvantamisiin niin senhän saa yksityiseltä usein vähän mutkattomammin tai nopeemmin. Että julkisella menee, ku ne pallottelee sitä asiaa edestaas kun se ei varsinaisesti kellekkään kuulu tai ei tiedä siitä mitään, niin siinä menee äkkiä pitkä aika...” (Haastattelu 6)*

Mielikuvat helposti ja nopeasti hoitoon pääsemisestä syntyvät joko aiempien omien kokemusten perusteella tai muiden kokemusten perusteella. Kokeileva valitsija ei kuitenkaan ole täysin kritiikitön omia mielikuviaan kohtaan, vaan niitä osataan myös arvioida. Kokeileva valitsija saattaa esimerkiksi pohtia, oliko kyseessä vain tapa ajatella yksityistä palveluntarjoajaa jotenkin laadukkaampana ja nopeampana vaihtoehtona. Tästä syystä valintoja tehdään myös kriittisen näkökulman innoittamina:

*”Semmosta et sit niinku naapureiltaki kuuli, että noni nyt pääsee yksityiselle ja muuta ja sit mä aattelin että mäpä jään julkiselle sitte, että tietkö jos on kiire ni siel voi käytävät olla vähän tyhjempää.” (Haastattelu 3)*

Kenties parhaiten kokeilevaa valitsijaa kuvailee adjektiivi *aktiivinen*. Kokeileva valitsija tuottaa valinnan aktiivisesti ja on näin ollen tietoinen mahdollisuuksista, joiden välillä valinta on mahdollista tuottaa. Tietoisuudella tarkoitetaan sitä, että valitsija on perillä sote-uudistuksen päälinjoista ja myös

kokeilun sisällöstä. Näin ollen hän tekee valinnan tietoisesti ja aktiivisesti ja tietää olevansa osana kokeilua tavalla, joka on tarkoituksenmukaista. Aktiivinen valinta tarkoittaa siis osaltaan myös tietoista valintaa (vrt. myöhemmin passiivinen valitsija). Aktiivinen valitsija tietää, mistä hän hakee tarvitsemaansa tietoa, eikä pelkää pelkää kysyä mieltä askarruttavia asioita. Näin ollen hän kokee myös pääsevänsä hoitoon, mikäli sitä tarvitsee, kuten alla olevat lainaukset osoittavat:

*”Se on paljon ihmisen komptenssista, kyvyistä kiinni miten ihminen pystyy. Hoitoon pääsy sekä julkiselle että yksityiselle, pääsetkö sä ku sä otat yhteyttä. Jos sulla on hyvät puhujan lahjat, hyvät perusteet ja niin edelleen, pystyt sanomaan selvästi niin saat puhelimen päään vakuuttuneeks, et sä tarvitset nyt todellakin tätä palvelua. --- Mut jos sul on kykyä esittää asiat- perustella niin pääseminen on helpompaa.” (Haastattelu 9)*

*”Pelkään, että menee vähän siihen, että ne jotka osaa niinkun hakee sitä tietoo ja joilla on ymmärtää missä ne on ne parhaat palvelut ja miten sitä koneistoo käytetään.” (Haastattelu 7)*

Valinnan tuottaminen on kokeilevalle valitsijalle *etuoikeus*. Valinnanvapauskokeilun erityisyys tiedostetaan ja sitä pidetään pääosin hienona ja positiivisena asiana. Valinnan tuottaminen koetaan etuoikeudeksi siitä huolimatta, oltiinko aiempaan palveluntarjoajaan oltu tyytyväisiä vai tyytymättömiä. Valinnan tekemisellä nähtiin siis tässä mielessä itseisarvo; terveyspalvelun tuottajan valitseminen on etuoikeus, joka ei ole kaikille mahdollista. Näin ollen olettamuksena on myös se, että valinnanvapauden hyödyntäminen merkitsee jollain tavalla myös oman tilanteen kohentamista. Seuraavat lainaukset osoittavat, miten valinnanvapaus koettiin etuoikeutena ja palvelunkäyttöä helpottavana asiana:

*”Oon etuoikeutettu valinnanvapauden hyödyntäjä, jos vaan haluisin hyödyntää siis.” (Haastattelu 5)*

*”Suurin miks vaihoin nyt yksityiselle takasin, suurin oli ehkä se, että koin siinä, että saan parempaa niinkun hoitoo sieltä. Että ei tuu semmosta, että pompotellaan eessun taas lääkäriltä lääkärille, et semmonen suora, jämpästä saa lähetteen ja meet sieltä eteenpäin ja sieltä ne osaa sitten hoitaa sen asian.” (Haastattelu 6)*

Valintaan vaikuttavat eniten palveluun pääsyn nopeus ja helppous. Myös palveluntarjoajan uutuudella nähdään jonkinlainen arvo; uudessa palveluntarjoajassa nähdään uusia mahdollisuuksia. Erityisesti julkisen ja yksityisen välinen erottelu korostuu, jolloin yksityinen palveluntarjoaja nähdään uutena mahdollisuutena. Yksityiset ja julkiset palveluntarjoajat herättivät monissa haastateltavissa tiettyjä mielikuvia. Julkiseen palveluntarjoajaan yhdistettiin usein pitkät jonotusajat ja tietynlainen tehottomuus; silloin, kun hoitoa aidosti tarvitaan mahdollisimman pian, on turvauduttava nopeaan ja tehokkaaseen yksityiseen palveluntarjoajaan. Usein tämä olikin taustalla yksityisen palveluntarjoajan valinnassa, kuten seuraavasta lainauksesta käy ilmi:

*”Että varmaan olisin jääny tohon terveyskeskukseen, jos se ois ollu jotenki helpompaa se ajan saaminen sieltä.” (Haastattelu 8)*

Kokeileva valitsija näkee valinnanvapauden laajentamisena myös muihin palveluihin pääsääntöisesti hyvänä mahdollisuutena ja *positiivisena* asiana. Valinnanvapaus ja valinnan tuottaminen näyttäytyvät siis positiivisena kehityksenä, eikä sen laajentamiselle olisi haastateltavien mukaan estettä. Kokeilevalle valitsijalle valinnanvapaus tuo siis jotain lisää palveluiden käyttämiseen sen sijaan, että se ottaisi jotain pois tai vaatisi valitsijalta jotain. Samalla kuitenkin tiedostetaan, että valinnanvapauden tulee olla tasa-arvoista kaikille, eivätkä julkiset palvelut saa sen varjolla heikentyä. Valinnanvapauden tulevaisuus ei siis ole positiivinen ainoastaan sen vuoksi, että se vähentää julkisten palveluiden käyttöä, vaan itse valinnan *itseisarvo* eli palveluntarjoajan valitseminen on asia, joka nähdään positiivisena asiana. Kokeileva valitsija kokee ajavansa omaa etuaan hyvin vahvasti, sillä valinnan tekeminen itsessään tuottaa hänelle hyötyä ja on näin ollen itseisarvo. Kokeilevalle valitsijalle valinnan tuottaminen on miellyttävää ja joskus jopa hyvällä tavalla jännittävää. Oman edun maksimoiminen pohjautuu siis itsensä toteuttamiseen ja omien vaikutusmahdollisuuksien lisääntymiseen. Erityisesti valinnanvapauskokeilussa kokeilevat valitsijat kokevat olevansa etuoikeutettuja ja niin sanottuja pioneereja, jotka pääsevät testaamaan valinnan tekemistä uudenlaisessa kontekstissa. Oman edun tavoittelemisen on kuitenkin myös laajempaa kuin valinnan itseisarvon myöntäminen. Kokeilemalla rohkeasti uusia palveluntarjoajia valitsijat kokevat saavansa myös muita hyötyjä, kuten nopeampaa ja laadukkaampaa palvelua. Kokeilevalle valitsijalle kokeilu onkin parhaassa mahdollisessa tilanteessa niin sanottu win-win tilanne, jossa sekä valinnan tekeminen että valinnan tekemisen lopputulos hyödyttävät valitsijaa ja näin ollen maksimoivat tämän omaa etua. Tästä syystä myös toimeenpantu valinnanvapaus herättää lähinnä positiivisia ajatuksia, kuten seuraavista lainauksista käy ilmi:

*”Voisi hyvinkin laajentaa valinnanvapautta muihinkin palveluihin.” (Haastattelu 9)*

*”Jos se toimii niin sanotusti parhaalla mahdollisella tavalla, niin mikä jottei.”  
(Haastattelu 9)*

*”Mä en usko että olisi, olis semmosta ihmisryhmää Suomessa, ketä se (valinnanvapaus)  
ei hyödyttäis.” (Haastattelu 6)*

Kokeilevan valitsijan valintaprosessia leimaa *spontaanisuus*. Valinta tehdään usein melko nopeasti ja silloisten tietojen perusteella. Myöskin sen hetkiset olosuhteet ja tunteet vaikuttavat valintatilanteeseen spontaanissa valintatilanteessa. On siis tärkeää tarkastella sitä, kuinka paljon tietoa valitsijalla on juuri valintahetkellä käytössä, sillä kokeileva valitsija ei lähde etsimään tietoa valintahetken tullen. Lisäksi on merkittävää huomioida, että olosuhteilla ja tunteilla on merkitystä ajankohdallisesti, koska kokeileva valitsija tekee valinnan spontaanisti ja hetkessä eläen. Kokeilevan valitsijan spontaanisuus näyttäytyy valitsijalle positiivisena asiana; spontaani valinnan tekeminen tuo tietyllä tavalla uutta jännitystä palveluiden käyttämiseen, mutta jännitys ei sisällä negatiivisia puolia eli esimerkiksi huolta siitä, että valinta olisikin jollain tapaa väärä tai heikentäisi omaa palvelunsaantia.

Tunteiden ja olosuhteiden rooli ei kokeilevalla valitsijalla ole yksioikoinen. Yhtäältä valinta saatetaan tehdä hyvinkin vahvasti tunteiden johdattamana, mutta toisaalta valintaa ei välttämättä puntaroida kovinkaan kauaa, vaan se tehdään spontaanisti ilman vahvoja tuntemuksia lainkaan. Olosuhteilla voidaan nähdä olevan myös roolinsa, sillä valinta tehdään usein juuri siinä tilanteessa, kuin mahdollisuus tulee. Näin ollen ympärillä olevilla asioilla, kuten muilla ihmisillä ja tilanteen luonteella on vahva merkitys. Valinta tehdään usein *nopeasti*, jolloin olosuhteisiin ja tunteisiin keskittyminen etukäteen ei ole mahdollista. Vaikka kokeilevaa valitsijaa leimaakin positiivisuus kokeilua ja valinnan tekemistä kohtaan yleisesti, olosuhteet ja tunteet saattavat luoda valintatilanteesta myös epämieluisan, mikä vaikuttaa kokemukseen valinnan tekemisestä. Kokeileva valitsija ei kuitenkaan jää harmittelemaan tehtyä valintaa jälkikäteen, sillä hän tiedostaa jo etukäteen valinnan tekemisen olevan kevyttä eikä lopullista. Olosuhteet ja tunteet voivat siis vaikuttaa itse valintaan ja kokemukseen valinnan tekemisestä monella tavalla ja myös negatiivisesti, mutta kokonaisuutena kokemuksesta jää tästä huolimatta positiivinen. Seuraavissa lainauksissa kuvataan valinnan tekemistä ja ymmärrystä valinnanvapaudesta. Valinnan tekemistä ei analysoida paljoa, vaan valinta tehdään sen mukaan, mikä sillä hetkellä tuntuu parhaalta:

*”No oikestaan niin, että mitä se on tarkottanu, ja miten ymmärrän ja miten oon nyt käyttäny, niin sillä lailla, ettei tarvi vaan sillä yhdellä terveysasemalla käydä, mikä on lähimpänä, et saa itte, saa periaatteessa listan, et ketkä on mukana, kenestä voi valita ja niistä mä valitsen mulle sopivimman, mikä sattuu mulle olemaan paras.”*  
(Haastattelu 1)

*”Tuli vaan rytinällä, et te kuulutte valinnanvapaus... Voitte valita jonkun lääkäriaseman, ettei niinku sen enempää mitään tavoitteita tosiaan tullu. Sillä mä lähin, et kokeillaan nyt.”* (Haastattelu 4)

Perusteet valinnan tekemiseen tulevat usein aiempien *kokemusten* perusteella, koska niiden pohjalta on helppoa tehdä perusteltu päätös nopeasti. Aiemmat kokemukset saattavat olla joko omia tai läheisten, mutta myös esimerkiksi mediassa esillä olleita. Näin ollen mielikuvien rooli vahvistuu kokeilevan valitsijan valintaprosessissa; palveluntarjoaja valitaan sen perusteella, mistä on paras mielikuva kokonaisuutena. Median rooli nouseekin kokeilevalla valitsijalla suureen rooliin mielikuvien luomisessa ja näkökulmien esiin nostamisessa. Tällöin esimerkiksi yksittäisillä tuttavien huonoilla kokemuksilla tai tarinoilla voi olla yllättävän suuri merkitys siihen, ettei kyseistä palveluntarjoajaa valita, vaikka itsellä ei olisikaan huonoja kokemuksia. Myös hyvät kokemukset nousevat erityiseen arvoon; pienetkin yksityiskohdat, kuten ajanvarausnumeron helppo löytäminen, saattavat rohkaista valitsemaan kyseisen palveluntarjoajan. Aiempiin kokemuksiin pohjaaminen valintaa tehtäessä tuntuu turvalliselta ja varmalta siinä mittakaavassa, jota kokeileva valitsija käyttää. Näihin pohjaamisessa on kuitenkin riskinä se, että mikäli aiempia kokemuksia on hyvin vähän tai suppeasta palveluntarjoajavalikoimasta, valinnan tekeminen pohjataan hyvin pieniin yksittäisiin asioihin. Mahdollista on myös se, että kuullut tarinat on väärinymmärretty tai niistä on vedetty hätäisiä johtopäätöksiä, ja valinta tehdään näiltä osin virheellisten tietojen perusteella. Kokemusten roolia kuvaavat seuraavat lainaukset:

*”Ainaki ite kokenu, et mulla on ollu sillee niinku hyviä kokemuksia julkiselta puolelta ja asiat on menny eteenpäin.”* (Haastattelu 3)

*”Se ensimmäinen, mikä vaikuttaa, ehkä se semmonen, mitä kokemuksia on siitä kyseisestä paikasta, että onko se minkälainen, että onko siel – oikeesti kuunnellaan ja kattotaan ja tutkitaan.”* (Haastattelu 6)



Kokeilevalle valitsijalle tärkein tiedon muoto ovat jo aiemmin esitellyt sekä omat että muiden kokemukset sekä julkisessa keskustelussa esiin nousseet näkökulmat. Kokeilevalle valitsijalle niin sanotulla virallisella kokeilua varten tuotetulla tiedolla ei ole välttämättä vahvaa merkitystä, koska valinnan tekeminen perustuu ennen kaikkea kokemuksiin ja tunteisiin. Valitsija saattaa kuitenkin arvostaa myös syvempää tietoa valinnanvapaudesta ja sen ideasta ja tästä syystä valinta saatetaan tehdä hyvinkin periaatteellisesti. Tiedolla on siis ikään kuin ristiriitainen rooli kokeilevalla valitsijalla, eikä voida sanoa varmaksi esimerkiksi sitä, minkälaista tietoa kokeileva valitsija tarvitsee ja mikä on hänelle turhaa tietoa. Kokeilevalla valitsijalla saattaa kaiken kaikkiaan olla paljonkin tietoa ja hän pohjaa valintansa tietoon, mutta päätöstä ohjaa silti enemmän mielenkiinto kuin objektiivisesti arvioitu tieto ja sen hyödyntäminen. Tiedon rooli voi olla siis hyvinkin merkittävä valitsijalle itselleen, mutta se ei ohjaa itse valinnan tekemistä. Rationaalisen valinnan idean mukaan tiedolla on merkittävä rooli sen suhteen, että valitsija osaa järjestää vaihtoehdot omalta kannaltaan paremmuusjärjestykseen (Paronen 43–49). Tässä mielessä kokeileva valitsija ei hyödynnä tietoa täydellisesti, sillä hän ei useinkaan käytä aikaa vaihtoehtojen systemaattiseen analysointiin niin sanotun täydellisen tiedon perusteella. Haastatteluissa nousikin esiin monia suhtautumistapoja tietoon ja tietomäärään, joka itsellä on:

*”Nii kyllä siis oli varmaan, jos ois ite vähä enemmän viittiny, ni ois varmaa paremmin enemmän tota... Mut ihan niinku tarpeeks (tietoa) joo.” (Haastattelu 1)*

*”En nyt voi sanoo et mä oisin hirveesti, siis iha niinku sä varmaa oot ottanu selvää, mutta mut jotenki... No sen verran, mitä mä niinku tarvin...” (Haastattelu 3)*

*”En mä oo sitä tietoo kyl mistään ottanu. En oo lähteny kaivelee, oon vaa käyttäny palveluita.” (Haastattelu 4)*

Kokeileva valitsija kokee hyötyvänsä valinnanvapaudesta. Se, miten kokeileva valitsija hyötyy, ei kuitenkaan aina ole valinnanvapauden tavoitteiden ja periaatteiden mukaista, vaan hyöty ja hyödyn kokemukset ovat hyvin yksilöllisiä ja henkilökohtaisia. Kuitenkin itse kokeilevan valitsijan näkökulmasta valinnanvapaus täyttää tavoitteensa.

## 5.2. Epävarma valitsija

Epävarma valitsija kokee toimivansa hyvin rationaalisesti, ja hänelle on tärkeää valinnan puntaroiminen niin, että valinta on mahdollisimman looginen ja järkevä. Omaa etua maksimoidaan, mutta lähinnä *riskejä* välttelemällä *varautuneesti* ja *turvallisuudenhakuisesti*. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että valinnat eivät olisi odottamattomia tai radikaalejakin, vaan riskejä minimoidaan nimenomaan palveluiden käytön näkökulmasta eikä suurien muutosten näkökulmasta. Kaikkiaan valinnan tekemistä leimaavat kuitenkin *kriittisyys*, *kyynisyys* ja *ennakkoluulot* sekä kokeilua että laajemmin valinnanvapautta kohtaan. Koska valinnan halutaan olevan mahdollisimman rationaalinen ja looginen, tiedolla on suuri rooli. Epävarma valitsija pyrkii *objektiivisuuteen* ja haluaa paljon tietoa monessa muodossa; sekä kokeilua koskevaa kevyttä käytännön tietoa että valinnanvapauden ideaa laajemmin koskevaa tietoa, joka avaa periaatteita. Olosuhteiden vaikutus on moninaista, ja epävarma valitsija saattaa joko rationaalisesti sulkea pois olosuhteiden vaikutuksen, tai laskea olosuhteille paljonkin painoarvoa esimerkiksi tiedon puutteen vuoksi.

Valitsijatyyppe	Rationaalisuus	Oman edun maksimointi	Tiedon rooli	Olosuhteiden vaikutus
<b>Epävarma valitsija</b>	Vahvasti rationaalinen	Oman edun maksimointi lähinnä riskien välttelyä	Vahva	Vaikuttaa toisinaan (joko tiedon puute, olosuhteet tai tunteet tekevät epävarmaksi)
	<i>Kyynisyys</i> <i>Ennakkoluulot</i>	<i>Turvallisuudenhaku</i> <i>Varautuneisuus</i>		<i>Kriittisyys</i> <i>Objektiivisyys</i>

Taulukko 2: Epävarma valitsija

Epävarma ja turvallisuushakuinen valitsija pyrkii ensisijaisesti minimoimaan riskit, joita valinnan tekeminen saattaisi tuottaa. Valintoja tuotetaan harkiten ja eri vaihtoehdot halutaan ottaa huomioon. Epävarmalle valitsijalle on ennen kaikkea epäselvää se, miksi valinnanvapaus tarjotaan ja mitä lisähyötyä siitä ajatellaan saatavan. Tästä syystä epävarma valitsija haluaa maksimoida etunsa, joita hän kokee voivansa saavuttaa kokeilun avulla. Valinnat eivät kuitenkaan ole kovin rohkeita ja niitä saatetaan jopa katua. Valinnan tuottamiseen saatetaan siis panostaa ajallisesti ja työn määrällisesti, mutta itse valinta saattaa tästä huolimatta jäädä myös epävarmaksi ja sen laatua puntaroidaan vielä valinnan tekemisen jälkeenkin. Valitsija pohtii valintaansa paljon siis sekä etukäteen että jälkikäteen monista näkökulmista. Alla oleva lainaus kuvastaa erityisesti pohdintaa laadun näkökulmasta:

*”En usko, et pystytään mitenkään laatua valvomaan jokaisella yksityisellä yrityksellä”  
(Haastattelu 7)*

Epävarmalla valitsijalla oli usein *ennakkoluuloja* sekä prosessia että palveluntarjoajia kohtaan. Prosessin ajateltiin olevan jollain tavalla erityislaatuinen, eikä sen uskottu välttämättä kuvastavan sitä, mitä valinnanvapaus tulee todellisuudessa tulevaisuudessa olemaan. Monien mielestä kokeiluun panostetaan nyt sekä kaupungin että palveluntarjoajien osalta paremmin kuin todelliseen valinnanvapauteen tullaan panostamaan, koska ihmisten halutaan olevan tyytyväisiä valinnanvapauteensa. Kokeilun erityislaatuisuus huomioitiin siis tässäkin tilanteessa, kuten seuraavasta lainauksesta tulee ilmi:

*”Mutta sitähan sitä miettii sit että vaikka tää on nyt näin hyvin onnistunu, että tosi nopeesti saanu ajat ja muuta ni jos tästä tulee sitten se valtakunnallinen juttu, et toimiiks se sitte enää... Että vai tuleeks sitte ruuhkat ja sitten onki jo hankalaa et enhän mä sitä voi tietää.” (Haastattelu 1)*

Ennakkoluulojen vuoksi kokeilu ja valinnan tekeminen otetaan erityisen tosissaan ja sen taustoista halutaan olla erityisen selvillä. Valintaa ei siis tehdä nopeasti ja kevyesti, koska halutaan tietää, mitkä asiat valinnan tekemiseen oikeastaan liittyvät ja mitä valinnanvapaus tarkoittaa. Ennakkoluulot saattavat liittyä niin valinnanvapauteen laajempaan ideologiseen kokonaisuutena kuin yksinkertaisempaan palvelurakenteiden muutokseenkin. Keskeistä on kuitenkin se, että epävarma valitsija haluaa olla itselleen tärkeistä seikoista selvillä ennen valinnan tekemistä ja näin ollen osaltaan myös perustella valinnan tekemisen tarpeellisuuden kokonaisuudessaan. Seuraavat kolme

lainausta kuvaavat haastateltavien ajatuksia ja ennakkoluuloja terveyspalveluiden valinnanvapautta kohtaan:

*”Tuntuu että kun luodaan se illuusio, et sulla on valinnanvapaus ja kaikki toimii taas nii helvetin hyvin ja nopeesti.” (Haastattelu 6)*

*”Tappiollahan ei yritystä hirveen montaa vuotta pyöritetä, nin mietin vaan että kuinkahan kauan ne sitte pysyy ne hinnat sitte niissä aika aika nimellisissä hinnoissa mitä ne nytte on, et ei tapahdu sitä et ne on kymmenen vuoden päästä vaikka niinkun moninkertaset tohon nähden. Ja sitte ku sitä taas joutuu sitten sama hinta kaikkialla, ni sit ku sitä hintaa joudutaan nostamaan ni se vähän niinku lukitsee jokkut sitte jokkut osat tätä meijän hienoa yhteiskuntaa pois siitä, että ne ei välttämättä menekkään enää semmosista asioista – hakeudu sinne terveydenhuoltoon mistä niitten pitäis.” (Haastattelu 6)*

*”Mun on vaan vaikee nähä, miten se yksityisellä on nin paljon tehokkaampaa” (Haastattelu 7)*

Epävarmalla valitsijalla valinnan tuottamiseen vaikuttavat vahvasti sekä omat että muiden aiemmat kokemukset. Valinnan tuottaminen koetaan turvallisempana, kun se pohjataan aiempiin kokemuksiin ja näin ollen riski väärän valinnan tuottamisesta nähdään pienempänä. Kokemusten lisäksi epävarma valitsija kiinnittää huomiota kuulopuheisiin ja erilaisiin mielikuviin palveluntarjoajista. Epävarma valitsija tekee kuitenkin päätöksen mieluummin rationaalisesti ja järkevästi toisin kuin kokeileva valitsija, joka saattaa luottaa paljonkin intuitioonsa. Valinnan tulos on kuitenkin usein sama kuin kokeilevallakin valitsijalla; sijainnin merkitys on vahva, ja palveluntarjoaja valitaankin usein sen mukaan, missä arjen menot muutenkin sijaitsevat. Passiivisen valitsijan tapaan epävarma valitsija saattaa kuitenkin jättää myös valinnan tekemättä kokonaan, koska hän ei ole varma, minkälaisia muutoksia valinnan tuottaminen arkeen todellisuudessa toisi. Valintoja ei siis tuoteta kokeilemisen vuoksi vaan enemmänkin sen vuoksi, että valinnalla voidaan saavuttaa konkreettisia ja varmoja hyötyjä arjessa ja palveluiden käytössä, kuten seuraavassa lainauksessa ilmenee:

*”Joo nään mä et se vois helpottaa niitä ihmisiä tosi paljon kyllä, mut just se, et voi saada parempaa hoitoo jostain.” (Haastattelu 6)*

Epävarmalle valitsijalle tulevaisuus näyttäytyy epäselvänä; epäselvää on sekä se, mitä valinnanvapauskokeilulla oikeastaan halutaan saavuttaa että se, mitä sote-uudistuksen valinnanvapaus tulee lopulta olemaan. Tästä syystä myös kokeiluun osallistuminen otetaan melko vakavasti, ja sen roolia halutaan puntaroida tarkkaan. Haastateltavat toivat esiin ajatuksia siitä, että kokeiluun saatetaan nyt panostaa enemmän kuin sote-uudistuksen valinnanvapauteen todellisuudessa tullaan panostamaan, joten kokeiluun suhtauduttiin jo alun perin varauksella. Suhtautuminen näkyi myös tulevaisuudennäkymissä muuten; sote-uudistukseen suhtaudutaan kriittisesti ja sen taustoista ollaan epävarmoja niin käytännön tasolla kuin ideologisellakin tasolla. Seuraava lainaus kuvastaa eräässä haastattelussa esiin tullutta pohdintaa kokeilun ja tulevaisuuden suhteesta:

*”Ehkä semmonen ois helpottanu, että tavallaa sellanen niinku tulevaisuus näistä valinnanvapaudesta, et onks tää niinku hyvästä et sitä niinku kokeillaan mutta sitten et millaseen muotoon sit loppujen lopuks tulee.” (Haastattelu 3)*

Itseltä oman edun maksimointi onnistuu, entä muilta? Esiin tullut käsitys omasta etuoikeudesta kokeiluun osallistujana herätti haastatteluissa pohdintaa myös siitä, kenelle valinnan tekeminen tuottaa lisäarvoa. Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että toisille valinnanvapaus tuottaa enemmän lisäarvoa kuin toisilla ja joillekin se ei tuo välttämättä mitään lisäarvoa terveyspalveluiden käyttämiseen. Tässä yhteydessä puhuttiin usein esimerkiksi muistisairaista vanhuksista tai muista sellaisista henkilöistä, jotka eivät välttämättä pysty valintaa itse tuottamaan. Keskusteluun nousi myös huoli siitä, kenelle jää vastuu tällaisten henkilöiden valinnan tuottamisesta niin, että heillekin taataan paras mahdollinen palvelu tilanteeseen nähden. Valinnanvapauteen liittyen tulee siis huomioida se ihmisryhmä, jotka eivät syystä tai toisesta kykene tai halua valita palveluntarjoajaansa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että he jäävät vanhalle palveluntarjoajalle, joka on useimmiten julkinen terveyskeskus. Vanhalle palveluntarjoajalle jäävät ihmiset tulisi huomioida niin, ettei heidän palveluidensa taso heikkene, eli julkisen terveyskeskuksen palveluiden tulee olla yhtä laadukkaita objektiivisesti katsottuna kuin muillakin palveluntarjoajilla. Haastateltavat toivat esiin ajatuksen siitä, että kaikki eivät kykene valintaa tuottamaan, tai ainakaan niin sanottua täydellistä valintaa, kuten alla olevista lainauksista voi nähdä.

*”Ja sitte tietenki semmoset, jotka ei osaa oikeestaan ite valita että.... Et tavallaa joku muu tekee sen valinnan heijän puolestaan, jotkut vaikka kehitysvammaset... Ja sitte että millä perusteella se valinta tehdään... Ei osaa välttämättä ees niinku... Tavallaa minkä*

*takia vaihtais tai riittää sitte et onks se ohjaaja sit se mikä sen valitsee tai?”*  
(Haastattelu 1)

*”Voihan sitä – eiks silloin ainakin, jos asuu haja-asutusalueella, nin eihän siellä oo niin paljon ku kaupungeissa kun täällä on näitä jo vaikka kuinka siellä jossakin Lapin perukoillakin ois, ni kyllähän siellä on jo pitkät matkat ni eihän sitä varmaan silloin pysty hyödyntää niin paljon.”* (Haastattelu 2)

*”Ne, joilla muutenkin hankaluuksia byrokratian kanssa...”* (Haastattelu 7)

Epävarma valitsija tarvitsee erityisen paljon syitä perustellakseen itselleen, miksi hän haluaa tehdä valinnan epävarmuuksista huolimatta. Usein keskeinen syy on tyytymättömyys nykyisiä terveyspalveluita kohtaan; palveluiden saaminen on ollut tähän mennessä hidasta ja työlästä, joten valinnanvapauden toivotaan tuovan parannusta tähän. Epävarma valitsija ei siis tuota valintaa yhtä viihteellisin perustein kuin kokeileva valitsija, vaan hänellä on selkeä syy valinnan tekemiseen: epävarman valitsijan tavoitteena on saada valinnan tekemisen ansiosta aiempaa parempaa palvelua tarpeeseensa. Pääsääntöisesti kokeilua ennen asiakkaat ovat kuuluneet julkisen sektorin palveluiden piiriin, mutta näin ei kuitenkaan aina ole yksiselitteisesti esimerkiksi työterveyspalveluiden vuoksi. Näin ollen ei voida sanoa yksiselitteisesti, että epävarmat valitsijat eivät ole olleet tyytyväisiä julkisiin terveyspalveluihin ja haluavat parantaa palveluitaan vaihtamalla yksityiselle puolelle. On myös mahdollista, että asiakkaat vaihtavat yhdeltä julkiselta palveluntarjoajalta toiselle valinnanvapauden puitteissa. Haastatteluiden perusteella on kuitenkin selkeää, että julkisiin palveluihin ei oltu tyytyväisiä erityisesti pitkien jonotusaikojen ja vaikean hoitoon pääsyn vuoksi. Tyytymättömyys johtui kuitenkin myös muun muassa sijainnin haastavuudesta. Alla oleva lainaus avaa haastattelussa esiin noussutta käsitystä siitä, miten sekä sijainnilla, mutta erityisesti palvelukokemuksella kokonaisuutena on merkitystä valintaa tehtäessä.

*”Sanotaan, että vähän se sijaintikin – sijainti vaikuttaa joo, mut se ei oo kumminkaan ehkä se ensimmäinen mikä vaikuttaa, että siihen vaikuttaa ehkä se semmonen mitä kokemuksia on siitä kyseisestä paikasta että onko se minkälainen että onko siel – oikeesti kuunnellaan ja kattotaan ja tutkitaan että...”* (Haastattelu 6)

Tyytymättömyys palveluihin näkyy epävarmoilla valitsijoilla myös *kriittisyytenä* palveluita kohtaan. Epävarma valitsija ei ole varma siitä, mikä palveluntarjoaja oikeastaan voisi parantaa tilannetta

selkeästi, mutta on kuitenkin valmis ottamaan asioista selvää. Oletus ei kuitenkaan ole se, että jokin palveluntarjoaja voisi selkeästi parantaa omaa palveluiden käyttöä automaattisesti. Epävarma valitsija on kriittinen myös itse kokeilua ja sen tavoitteita kohtaan. Kun palveluntarjoajaa on vaihdettu ja valinta on tehty, valintaan saatetaan olla tyytyväisiä, mutta kokonaisuuteen liittyy yhä epävarmuustekijöitä; tuntuuko palveluiden saaminen jostain syystä nyt vain helpommalta, vai onko tilanne todella parantunut. Epävarmuutta herättää myös se, saisiko palveluita yhtä helposti, jos ei kuuluisi etuoikeutettuun valinnanvapauskokeilu-ryhmään, jolle on erilliset varauspalvelut ja omat lääkärit ja sairaanhoitajat varattuna. Epävarma valitsija arvioi siis kriittisesti koko kokeilua ja sille asetettuja resursseja. Seuraavissa lainauksissa tulee esiin haastatteluissa noussut idea siitä, että valinnanvapauden myötä palveluiden käyttö on helpottunut ja jossain määrin myös lisääntynyt:

*”Paljon tota jotenki sillai, ku helpommin voi vaa soittaa, ku sillä aina, vaikka ne ei heti vastaa ni aina soittaa takasin tosi nopeesti ihan voinu vaa kysyä jonkin asian ja paljon sillee jotenkin opeemmin ottaa yhteyttä ku aikasemmin. Kynnys on tavallaan madaltunut.” (Haastattelu 1)*

*”Itseasias tullu vähän enemmän käytettyä nytte.” (Haastattelu 6)*

*”Ehkä se kynnys hakeutua hoitoon ni parantunu --- helpommin tulee varattua aikoja.” (Haastattelu 8)*

Epävarma valitsija korostaa tiedon roolia valinnanvapaudessa. Ennakkoluulot, jotka osaltaan määrittävät epävarman valitsijan toimintaa, otetaan tosissaan ja niiden vuoksi tietoa halutaan hankkia runsaasti sekä kokeiluun että valinnan tekemiseen liittyen ennen päätösten tekemistä. Epävarma valitsija haluaa hyödyntää kaiken mahdollisen tiedon valintansa tekemisessä. Tästä syystä myös valinnan tekeminen saattaa olla hidasta, sillä valitsija ei ole varma, onko hänellä kaikki tarvittava tieto. Epävarmuus näkyy osaltaan myös tietoon luottamisessa; epävarma valitsija on kriittinen hänelle annettua tietoa kohtaan ja sitä kohtaan, että hän ymmärtää tiedon oikein. Epävarma valitsija etsii tietoa itsenäisesti ja hän saattaa olla hyvinkin perillä valinnanvapauden eri käännteistä niin kokeiluun kuin sote-alaan liittyen muutenkin. Epävarma valitsija ei kuitenkaan ole varma, onko hänellä kaikki tarvittava tieto valinnan tuottamiseen ja minkä tiedon perusteella valinta loppujen lopuksi tulisi tuottaa. Epävarmuus kokeilua kohtaan saadusta tiedosta ja valinnanvapauden tavoitteista näkyy seuraavassa lainauksessa, jossa pohditaan pitkän linjan suuntaa:

*”Tietoa, joo että nii sen pitkän linjan semmonen tähtäin, et onko se nyt pelkästään se, että yksityisten kustannuksella tavallaa niinku laajennetaan niitä?” (Haastattelu 3)*

Vaikka epävarma valitsija pyrkii pohjaamaan valintansa tekemisen tietoon ja *objektiivisiin* havaintoihin, hänen valintojaan ohjaavat usein myös tunteet ja olosuhteet. Kokemuksilla on suuri vaikutus valinnan tekemiseen ja esimerkiksi tuttavien mielipiteitä ja kokemuksia kuunnellaan tarkkaan. Epävarma valitsija on siis kriittinen saamaansa tietoa kohtaan, ja tämä näkyy myös sen hyödyntämisessä niin, ettei valintoja pohjata ainoastaan tietoon. Kokeilevan valitsijan tapaan myös muiden kokemuksilla on suuri vaikutus epävarman valitsijan valintaprosessissa ja esimerkiksi läheisten mielipiteille saatetaan antaa paljonkin painoarvoa valintaa tehtäessä. Epävarmaa valitsijaa määrittää jo tyypin nimenkin mukaisesti epävarmuus, joka ilmenee tunteena ja mielentilana valintaprosessissa ja valintaa tehtäessä. Toisin kuin muissa valitsijatyypeissä, epävarman valitsijan suurin määrittävä tekijä liittyy siis nimenomaan tunteisiin ja olosuhteisiin. Se, millaiset tunteet tai olosuhteet päätyvät määrittämään itse valinnan tekemistä, vaihtelee niin sisäisten kuin ulkoistenkin tekijöiden mukaan. Sisäisillä tekijöillä tarkoitetaan epävarman valitsijan kontekstissa omia mielipiteitä ja tunteita sekä niille asetettuja painoarvoja ja ulkoisilla tekijöillä puolestaan muiden mielipiteitä, niiden vahvuutta sekä ulkoisia olosuhteita, jotka määrittelevät valinnan tekemistä käytännössä. Näitä ulkoisia olosuhteita voivat olla esimerkiksi valinnan tekemisen helppous ja käytännöt, jotka liittyvät valinnan tekemiseen, kuten seuraavassa lainauksessa esitetään:

*”No se on sellanen totuttu ja tuttu tapa, että tietää mihin soittaa ja sijainniltaan myös paras, koska se on ihan asuinpaikan vieressä.” (Haastattelu 5)*

Epävarmalle valitsijalle oman edun maksimoiminen on kaiketi hankalinta, koska koko valintaprosessiin liittyy asioita, jotka saavat valinnan tuntumaan *riskiltä*. Näin ollen epävarma valitsija ei koko prosessin aikana välttämättä koe ajavansa omaa etuaan tai saavansa valinnanvapaudesta paljoakaan hyötyä. Epävarma valitsija kokee kuitenkin maksivoimansa omaa etuaan nimenomaan siten, että hän puntaroi valinnan tekemistä tarkkaan. Hyödyn saaminen valinnan tekemisestä on epävarmalle valitsijalle lähinnä riskien välttämistä. Epävarma valitsija ei siis halua kokeilevan valitsijan tapaan vaihtaa palveluntarjoajaa vain kokeilemisen vuoksi valinnanvapautta hyödyntääkseen. Erityisesti epävarma valitsija saattoi jättää valinnan tekemättä kokonaan, mikäli valinnan tekemiseen liittyvät käytännöt eivät olleet sujuvia ja näin ollen valinnanvapaus tuntui ottavan enemmän kuin antavan. Epävarma valitsija korostaa palvelun laatua ja palveluntarjoajan



sijaintia oman etunsa maksimoinnissa ja nämä ovatkin asioita, jotka ohjaavat valinnan tekemistä. Valinnan tekemisellä ei koeta olevan itseisarvoa, kuten seuraava lainaus osoittaa:

*”Ei ole itseisarvo, et pitää olla valinnanvapaus. Sitä saatetaan markkinoida valinnanvapautena, mitä se ei ehkä olekaan.” (Haastattelu 9)*

Vaikka epävarma valitsija maksimoi omaa etuaan lähinnä karttamalla riskejä on huomioitava, että Tampereen terveystasemapaalvelujen valinnanvapauskokeiluun osallistuminen on kuitenkin ollut sinällään vapaaehtoista, että valintaa ei ole ollut pakko tehdä lainkaan ja omaa palvelukäyttäytymistä on voinut jatkaa aivan samaan tapaan kuin ennenkin, mikäli niin on halunnut tehdä. Haastattelemani ihmiset ovat kuitenkin osallistuneet kokeiluun ja epävarmat valitsijatkin ovat halunneet olla tekemässä valinnan epävarmuustekijöistä huolimatta. Riskejä halutaan siis karttaa, mutta valinnan tekemisen ajatellaan silti voivan tuoda lisäarvoa palveluiden käyttämiseen; uusi palveluntarjoaja voi siis hyvinkin olla positiivinen mahdollisuus, mutta yhtä hyvin valinnan tekeminen voi myös heikentää omia palveluita.

### 5.3. Passiivinen valitsija

Passiivisen valitsijan summaaminen on haastavaa sen vuoksi, että hyvin erilaiset syyt saavat aikaan passiivisen valinnan; passiivisten valitsijoiden tyyppi on keskenään *ristiriitainen*. Passiivisen valitsijan voi kuitenkin jakaa karkeasti aktiivisiin passiiviin ja pelkästään passiivisiin valitsijoihin. Näiden kesken aktiivinen passiivinen valitsija eli valitsija, joka jää *aktiivisesti* aiemmalle palveluntarjoajalle, kokee toimivansa hyvin rationaalisesti ja maksimoiden omaa etuaan. Aktiivinen passiivinen valitsija myös kokee hyödyntävänsä tietoa hyvin ja tästä syystä tiedon rooli on merkittävä. Pelkästään passiivinen valitsija puolestaan voi jättää valinnan tekemättä hyvin monista syistä, joihin suurin merkitys kuitenkin yleensä on olosuhteilla kuten *kiireellä*. Pelkästään passiivisella valitsijalla rationaalisuuden ja oman edun asteet vaihtelevat kuitenkin paljon, mutta valinnan tekemättä jättäminen koetaan arkea helpottavana ja näin ollen rationaalisena ja omaa etua maksivoivana tekona. Erikseen ovat kuitenkin ne, jotka eivät ole tietoisia koko kokeilusta, ja jäävät näin ollen vahingossa passiivisiksi valitsijoiksi. Passiivinen valitsija suhtautuu valinnanvapauteen usein *tulevaisuusnäkökulmasta* käsin, jolloin valintaa ei välttämättä tehdä kokeilun luonteen vuoksi.



myös sote-uudistuksen valinnanvapaudessa; kaikki eivät syystä tai toisesta osaa tai halua valintaa tuottaa, ja silloin valinta joko ohjautuu automaattisesti jonnekin, tai sen tuottamisesta päättää joku muu.

Passiivinen valitsija on kenties *ristiriitaisin* valitsijatyyppejä, koska valinnan tekemättä jättämiseen voi olla monia syitä ja passiivisen valitsijan taustat ovat muutenkin kaikista heterogeenisimmät. Nimesin tyypin passiiviseksi valitsijaksi, mutta tyypin nimi johtaa joissain tilanteissa harhaan. Passiivinen valitsija saattaa itse asiassa olla useissa tilanteissa hyvinkin aktiivinen jäädessään vanhalle palveluntarjoajalle, kuten alla olevassa lainauksessa näkyy. Toisin sanoen valinta saatetaan tehdä hyvin aktiivisesti, mutta ulospäin se näyttää passiiviselta, koska palveluntarjoajaa ei vaihdeta. Tässä mielessä passiivisen valitsijan tyyppi on erittäin laaja ja heterogeeninen, koska valinnan tekemättä jättämisen syyt voivat olla sekä selkeitä tai nimeämättömiä, tiedostettuja tai tiedostamattomia sekä periaatteellisia tai vahinkoja. Alla oleva lainaus osoittaa, miten aktiivinen passiivinen valitsija saattaa lopulta kuitenkin olla:

*”Sen takia koska mä aattelin, että varmaan kaikki menee sinne (yksityiselle) – ihan siis käytännön syistä, et mä aattelin et kaikki varmaan hullaantuu tästä ajatuksesta, et nyt pääsee kerranki niinku yksityiselle --- ja muuta ja sit mä aattelin, että mäpä jään julkiselle sitte, että tietkö jos on kiire ni siel voi käytävät olla vähän tyhjempiä.”*  
(Haastattelu 3)

Epävarman valitsijan tapaan passiivinen valitsija ei aseta kokeilulle kovin suurta painoarvoa, koska kokeilu nähdään väliaikaisena ja niin sanottuna koeputkitilanteena, joka ei kerro paljoakaan siitä, mitä sote-uudistuksen valinnanvapaus tulisi toimeenpantuna olemaan. Reagointitapa on kuitenkin eri kuin epävarmoilla valitsijoilla, jotka lähtevät pikemminkin selvittämään kokeilun taustoja laajemmin. Passiivinen valitsija jättää puolestaan valinnan kokonaan tekemättä, ja odottelee, mitä tulevaisuudessa tulee tapahtumaan. Tulevaisuudessa valitsija saattaisi hyvinkin hyödyntää valinnanvapauttaan ja olla aktiivisessa roolissa. Passiivinen valitsija saattaa siis olla passiivinen ainoastaan kokeilun johdosta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että passiivinen valitsija ei olisi tyytyväinen tilanteeseensa kokeilun suhteen; hän tietää siis voivansa olla myös aktiivinen, mikäli haluaa, mutta hän tyytyy passiiviseen valintaansa ainakin toistaiseksi. Seuraavat lainaukset avaavat haastatteluissa nousseita käsityksiä kokeilun luonteeseen liittyen:

*”Kokeilu ei mielestäni kerro tarpeeksi siitä, mitä itse käytäntö ja laki tulee olemaan.”*  
(Haastattelu 9)

*”Ja se tietenkä kans mua niinku ajattelututtaa et onko ne panostanut --- tähän vähän niinku pilottiin tai semmoseen niinku resursseja enemmän että... Tuleeko se sitte olemaan ihan niin... Senpä näkee sitten, et ei sitä voi tietää.”* (Haastattelu 1)

*”Mutta sitähän sitä miettii sit, että vaikka tää on nyt näin hyvin onnistunu, että nopeesti saanu ajat ja muuta ni jos tästä tuleeki sitten se valtakunnallinen juttu, et toimiiks se sitte enää... Että vai tuleeks sitte ruuhkat ja sitten onki jo hankalaa, et enhän mä sitä voi tietää.”* (Haastattelu 2)

Olosuhteilla on siinä mielessä vahva rooli passiiviselle valitsijalle, että valinta jätetään usein tekemättä juuri olosuhteiden vuoksi. Aiemmin mainittu *kokeilun turhana pitäminen* on olosuhde, joka estää valinnan tuottamisen. Myös muut olosuhteet voivat passivoida valitsijan. Valitsijat vetosivat usein kiireeseen, joka estää valinnan tekemisen; valitsija kokee, että hänellä ei ole ollut tarpeeksi aikaa paneutua kokeiluun tai valinnanvapauteen ylipäättään, joten hänestä on parempi ja turvallisempi jättää valinta kokonaan tekemättä. Olosuhteet ja tunteet saattavat myös muuten vaikuttaa siihen, että valinta jätetään tekemättä. Elämäntilanne saattaa olla hankala, eikä valinnan tekemisellä nähdä olevan lisäarvoa tuovaa elementtiä juuri omaan tilanteeseen ja tästä syystä valintaa ei tehdä ollenkaan. Passiivinen valitsija saattaa siis aktiivisesti jättää valinnan tekemättä juuri sen vuoksi, että olosuhteet passivoittavat hänet. Alla oleva lainaus kuvaa tiedon roolia ja sitä, että sen haastava muoto saattaa estää valinnanvapauteen perehtymisen:

*”Ei ehkä sillee riittävän helposti lähestyttävää tietoa oo ollu.”* (Haastattelu 5)

Seuraava lainaus puolestaan osoittaa, että koska tietoa ei ole tarpeeksi, valinnan tekemisellä ei nähdä olevan paljoa arvoa. Valinnan ei siis nähdä tuovan lisäarvoa, mikäli valinnanvapaudesta ja muista valintavaihtoehdoista ei ole valitsijan mielestä tarvittavaa määrää tietoa:

*”Ei oo jostain syystä energiaa tai tietoa tai muuten kapasiteettia ottaa noista asioista selvää. Nii varmaa sillon toi ei niinku tunnu siltä, et tässä nyt saa kauheesti jotain lisää.”* (Haastattelu 5)

Merkittävää on passiivisen valitsijan näkeminen *aktiivisena* myös olosuhteiden ja tunteiden näkökulmasta; aktiivisesti vanhalla palveluntarjoajalla pysyvä passiivinen valitsija ei anna tunteiden ja olosuhteiden vaikuttaa valinnan tekemiseen, vaan valinta tehdään pääosin periaatteellisista tai jopa ideologisista perusteista, kuten seuraava lainaus osoittaa:

*”Ja tavallaa ehkä sitä haluaa niinku sillee tukea niitä julkisia puolia kuitenkin. Et se oli vähä sellanen kannanottoki.” (Haastattelu 3)*

Näin ollen passiivinen valitsija asettaa tunteille ja olosuhteille ainakin tietoisesti kaikista tyypeistä vähiten painoarvoa, vaikka ne saattavatkin olla osaltaan edesauttamassa passiivisen valinnan tekemistä. Passiivisen valitsijan voikin jakaa olosuhteiden ja tunteiden näkökulmasta kahtia; osa passiivisista valitsijoista jättää valinnan tekemättä olosuhteiden ja tunteiden vuoksi ja osalla ne eivät vaikuta valintaprosessiin lainkaan.

Passiiviseen valitsijaan liittyen tiedon roolin arvioiminen on hankalaa, sillä passiiviseksi valitsijaksi päädytään hyvin monista syistä, joilla on usein tekemistä tiedon kanssa. Niin sanottu aktiivinen passiivinen valitsija eli valitsija, joka on mielenosoituksellisesti jäänyt vanhalle palveluntarjoajalle, pohjaa usein valintansa hyvin vahvasti tietoon. Valitsija saattaa olla hyvinkin tietoinen valinnanvapauden taustoista ja kokeilusta ja haluaa ikään kuin vastustaa koko ideaa valinnanvapaudesta eli monien palveluntarjoajien mahdollistamisesta. Passiivinen valitsija saattaa kuitenkin tietää myös hyvin vähän valinnanvapaudesta tai koko kokeilusta ja jää tästä syystä passiiviseksi; hän ei koe tietävänsä tarpeeksi valinnan tuottamiseksi, mutta ei koe myöskään tarpeelliseksi ottaa selvää askarruttavista asioista, joten valinta jää tekemättä. Valinnan tekemättä jättäminen saattaa myös johtua yksinkertaisesti siitä, että kokeilusta ei olla edes tiedetty ja kaikki tieto siihen liittyen on mennyt ohi. Passiiviselle valitsijalle on erityisen tärkeää myös laajemman kuvan muodostaminen kokeilusta, ja valinta saatetaan jättää tekemättä, jos tätä ei kyetä muodostamaan. Tästä esimerkkinä lainaus yhdestä haastattelusta:

*”Mul on jääny se pitkän linjan tähtäin jotenki epäselväks.” (Haastattelu 3)*

*”Sitä infoa tulee niin kauheesti. Haluais enemmän tietoa, et tää on nyt se tilanne ja näin edetään” (Haastattelu 7)*

Käytäntöjen ja tiedon yhtenäisvaikutus saattaa myös passivoida. Jos esimerkiksi puhelinnumeron löytäminen tai muiden yksinkertaisten asioiden tietäminen on haastavaa, koko valinnanvapaus koetaan helposti epäselvänä ja epävetoavana, kuten seuraavassa haastattelussa käy ilmi:

*”Se oli sillon ku mä menin sen netin kautta laittamaan, et mä otan tuolta ton ja laitoin ne ja sitte tuli ensimmäisen kerran, et tarvi lääkärii, ni soitti tietysti Tampereen siihen numeroon ni kylmä vastaus: sä kuulut siihen valinnanvapaus... ”Ainii”, mihinkäs mä sit soitan?” (Haastattelu 4)*

Passiiviselle valitsijalle oman edun maksimoiminen ja hyöty eivät ole yksiselitteisiä asioita. Oma etua ja hyötyä ei joko ajatella lainkaan, koska ajatus valinnan tuottamisesta ohitetaan kokonaan, tai sitten omaan etua ajatellaan maksimoitavan hyvinkin vahvasti jäämällä vanhalle palveluntarjoajalle. Vanhalla palveluntarjoajalla tarkoitetaan lähes kaikissa tapauksissa julkisen palveluntarjoajan piiriin jäämistä, jolloin asetelma muuttuu myös ideatasolla erilaiseksi; oman edun maksimoiminen ei välttämättä näy juuri tässä hetkessä, mutta passiivisen valinnan toivotaan vaikuttavan tulevaisuuteen muun muassa julkisen sektorin vahvan roolin muodossa. Oma etu saattaa olla kuitenkin myös muita asioita. Valinnan tekemättä jättäminen saattaa nimittäin olla oman edun maksimointia ja hyödyn etsimistä siinä mielessä, että aiempaan palveluntarjoajaan ollaan oltu aidosti tyytyväisiä, eikä niin sanotulle turhalle vaihtamiselle ja valinnan tekemiselle nähdä tarvetta. Passiivinen valitsija ei siis näe itse valintaprosessin tuovan lisäarvoa palveluiden käyttämiselle, kuten kokeileva valitsija näkee. Oma hyötyä tavoitellaan nimenomaan ohittamalla tämä prosessi, koska siitä ei koeta saatavan lisäarvoa tai se jopa ahdistaa tai sitten aktiivisesti valitsemalla aiempi palveluntarjoaja ja näyttämällä näin ulospäin passiiviselta valitsijalta. Itse valinnan tekemisen tarve siis pohdituttaa passiivista valitsijaa. Tätä avaa hyvin seuraava lainaus:

*”Mitäs sen sitten väliä onko se julkista tai yksityistä jos se hyvää on ja sitä on saatavilla.” (Haastattelu 2)*

Seuraava lainaus puolestaan kuvaa asioita, jotka passiivinen valitsija kokee erityisen tärkeiksi ideologisuuden rinnalla. Nämä asiat ovat hyvin pitkälti samoja, kuin kokeilevalla ja epävarmallakin valitsijalla, eli käytäntöjen sujuvuus ja palvelun laadun parantuminen:

*”No se on sellanen totuttu ja tuttu tapa, että tietää mihin soittaa ja sijainniltaan myös paras, koska se on ihan asuinpaikan vieressä.” (Haastattelu 5)*

*”Lähinnä työajan jälkeen käyttö. Ei tarvii työaikoja sen mukaan ruveta suunnittelee eri tavalla, et pääsis lääkäriin.” (Haastattelu 4)*

Valinnan tekemisen tarpeen pohtiminen näkyy myös julkinen-yksityinen asetelmassa. Passiivinen valitsija saattaa usein jäädä julkisen palveluntarjoajan piiriin, jolloin on tärkeää, että passiiviseksi valitsijaksi jäämällä ei ole mahdollista tehdä niin sanotusti huonoa valintaa ja näin ollen huonontaa omia palvelumahdollisuuksiaan. Passiivinen valitsija korostaakin usein julkisten palveluiden roolia ja sitä, että niiden laadusta on tulevaisuudessakin oltava hyvä:

*”Julkinen puoli pitää yhä olla vahva, kaikkien pitäis saada hyvää hoitoa.”  
(Haastattelu 2)*

*”Mun mielestä pitää olla julkiset, toimivat julkiset palvelut – toi valinnanvapaus ei voi niitä mitenkään... Niin että siirryttäis kaikki valinnanvapauteen ja yksityiselle, ni ei oo vaihtoehto.” (Haastattelu 4)*

Myös passiiviseen valitsijaan vaikuttaa käytäntöjen sujuvuus. Käytännöillä tarkoitetaan siis erityisesti tässä tilanteessa kokeilun käytäntöjä, joihin liittyy jo aiemmin mainittu tietoisuus ja tarvittavat tiedot kokeilusta, mutta myös muun muassa palveluntarjoajan valitseminen, siitä ilmoittaminen ja palveluntarjoajalta ajan varaaminen. Näin ollen yhteen kietoutuvat sekä kokeiluun kehällisesti liittyvät asiat kuin itse palveluihin liittyvät asiat, jotka ovat osaltaan kokeilun ytimessä. Valitsijan tulee siis tietää, milloin kokeilu alkaa ja loppuu, ketkä siihen kuuluvat ja miten valinta tehdään. On tiedettävä, mistä saa mahdollisia lisätietoja ja kenelle valinta ilmoitetaan. Tämän jälkeen valitsijan on tiedettävä, miten uudelle palveluntarjoajalle pääsee ja kuinka sinne varataan aika. Alla olevat lainaukset kuvaavat tiedon roolia ja asioita, jotka ovat vaikuttaneet valinnan tekemiseen eli helppous, nopeus ja turvallisuus.

*”Mä en tiää sinänsä näistä palveluntarjoajista ihan kauheesti. Tiiän sen listan kyllä, et ketä siihen kuuluu.” (Haastattelu 1)*

*”Et ku on jotenki tuntunu, et aina on pitäny jonottaa noihin kaikkiin puhelipalveluihin, eikä oo saanu kiinni ni on sit jotenki antanu periksi eikä oo ees viittiny. Just varsinki jos omistaki jutuista kyse ni sit on vaa vähä niinku jättäny hoitamatta.” (Haastattelu 1)*

*”Kyllä se helppous ja se et tuntuu niinku heti semmoselta luottavaiselta ja turvalliselta.” (Haastattelu 2)*

*” --- se oli vaa tuttu paikka sillee fyysisesti, nii sinne oli helppo vaa mennä.”  
(Haastattelu 8)*

Passiivisten valitsijoiden määrää ja etenkin taustalla vaikuttavia syitä ei voida varmasti selvittää täysin. Passiivisen valitsijan tarkastelu on kuitenkin tärkeää, sillä passiiviset valinnat vaikuttavat valinnanvapauden onnistumiseen ja tuloksiin sekä kertovat, kuinka laajaa valinnanvapauden tarve oikeastaan on.



## 6. Valitsijatyypin suhteet toisiinsa ja palvelujärjestelmään

Tässä luvussa tarkastellaan valitsijatyypin eroja ja yhtäläisyyksiä vertailemalla tyyppejä keskenään. Lisäksi tarkastelussa on valinnan periaatteiden eli rationaalisuuden, oman edun maksimoinnin (hyödyn tavoittelu), tiedon roolin ja olosuhteiden vaikutusten peilaaminen valitsijatyyppeihin ja valitsijoihin laajemmin. Luvun tarkoituksena on siis vastata toiseen tutkimuskysymykseeni eli siihen, *mikä valitsijatyyppejä jakaa ja yhdistää suhteessa oman edun maksimointiin sekä tiedon ja olosuhteiden rooliin?* Valitsijatyypit eivät ole ehdottomia, eikä kukaan haastateltavista ollut täysin johdonmukaisesti kokonaan esittelemäni valitsijatyypin mukainen. Tyypit ovatkin löyhiä ja toistensa lomassa kulkevia, mutta niiden avulla on mahdollista selittää valintakäyttäytymistä ja eritellä asioita, jotka vaikuttavat valitsijaan ja valinnan tekemiseen. Tässä luvussa esittelen, missä asioissa valitsijatyypit yleisimmin lomittuvat toisiinsa tai osaltaan ovat ristiriidassa keskenään. Tämän lisäksi analysoin sitä, miten eri valitsijatyypit ja tavat tehdä valintoja tulisi huomioida valinnanvapautta kehiteltäessä. Vaikka tyypit eivät olekaan ehdottomia, on niiden perusteella mahdollista löytää asioita, joihin valinnanvapautta kehiteltäessä tulisi erityisesti keskittyä, ja joissa asiakas tulisi huomioida aiempaa paremmin.

Valitsijatyypin ehdottomuus vaihtelee siis paljon ja yksittäinen valitsija saattaakin sijoittua monen tyypin laidalle tai ytimeen. Tällöin tyypin sekoittumista tapahtuu vielä enemmän ja tyyppeihin nähden epäloogisia valintoja tehdään paljon. Valitsijatyypin rajat ja rajojen lomittuminen selittävät, ettei ehdotonta tapaa tehdä valintaa ole olemassa, mutta yhteisiä teemoja on löydettävissä. Keskeistä on sen ymmärtäminen, että valitsijat ovat yksilöitä, joiden prosesseihin ja valintoihin vaikuttavat olosuhteet, tunteet, käsitykset omasta edusta kulloisenakin aikana sekä tiedon määrä, laatu ja luonne.

## 6.1. Oman edun maksimoiminen

Valitsijan käsitys oman edun maksimoinnista rakentuu sen perusteella, miten valitsija arvottaa ja järjestää valittavana olevat vaihtoehdot. Tähän saattaa vaikuttaa esimerkiksi erilaiset epävarmuudet sekä omat ja muiden kokemukset siitä, mikä vaihtoehto maksimoi omaa etua parhaiten. (Haaparanta & Halko 2010, 20–22.) Valitsijan ajatukset valinnanvapaudesta erityisesti valinnanvapauskokeilusta vaikuttavat siihen, millaisia valintoja he kokeilun puitteissa tuottavat. Jos jo pelkästään käsityksiä omasta edusta on yhtä monta kuin valitsijoitakin, valintojen muodot ja tarpeet valinnan tekemiselle vaihtelevat paljon. Olisikin syytä huomioida jo valinnanvapautta kehiteltäessä, että esimerkiksi kaikille ihmisille valinnan tuottaminen itsessään ei ole oman hyödyn tavoittelua. Ihmiset kokevat hyödyt ja saavutettavat edut eri tavoin ja haastatteluiden perusteella voidaan sanoa, että nämä tavat ovat usein yllättävänkin käytännöllisiä. Käytäntöjen helppous ja prosessin läpinäkyvyys mahdollistaisivat sen, että valitsijat tietävät, mitä valinnanvapaus mahdollistaa ja miten valintoja voidaan tehdä nimenomaan omaa etua maksimoiden. On kuitenkin ymmärrettävää, että tähän ei ole aiemmin puututtu, koska valinnanvapauteen liittyvät käytännöt ovat tulleet osaksi suomalaista sosiaalipolitiikkaa selkeästi ja näkyvästi vasta 2010-luvulla (Palola 2011, 283). Juuri tästä syystä nyt, kun valinnanvapautta testataan käytännössä, on erityisen tärkeää tarkastella asiakasta nimenomaan valitsijan roolissa.

Oman edun maksimoiminen ja hyöty tarkoittavat eri asioita eri tyypeille ja nämä ovat osittain myös ristiriidassa tyyppien kesken. Kokeilevan valitsijan voisi ajatella tuottavan eniten hyötyä itselleen, koska jo itse valinnan tekeminen tuo lisäarvoa ja näin ollen sen koetaan tuovan myös hyötyä valitsijalle. Kokeilevat valitsijat kokevat myös itse valintojen tuovan hyötyä itselleen ja parantavan omia palveluitaan. Näin ei kuitenkaan aina ole, koska kokeileva valitsija tekee valinnan usein spontaanisti ja nopeasti, joten valintaa saatetaan myös katua ja haluta vaihtaa melko nopeasti. Tämä tarkoittaa sitä, että valintaan ei lopulta kuitenkaan olla tyytyväisiä, vaikka sen tekeminen koetaankin mielekkääksi. Näin ollen esimerkiksi passiivinen valitsija voikin maksimoida omaa etuaan tehokkaammin silloin, kun hän ei tee ollenkaan valintaa vaan pysyy alkuperäisellä palveluntarjoajallaan tyytyväisenä koko kokeilun ajan. Epävarmalle valitsijalle oman edun maksimoiminen on kaiketi hankalinta, koska koko prosessiin mukaan lukien itse valinnan lopputulos liittyy epävarmuuksia.

Oman edun maksimoiminen ei perinteisen taloustieteen määrittelyn mukaan tarkoita aina asioita, joiden voidaan nähdä olevan objektiivisesti valitsijan omaa etua maksimoivia, vaan esimerkiksi muun muassa perhe, perheen hyvinvointi, uskonto ja poliittiset ideologiat voivat vaikuttaa kokemukseen oman edun maksimoinnista yllättävän paljon (Haaparanta & Halko 2010, 18–20). Valitsijoiden eri käsitykset oman edun maksimoimisesta tulisi huomioida laajasti valinnanvapautta kehiteltäessä. Jo sen ymmärtäminen, ettei palveluntarjoajan valitseminen tuota lisäarvoa läheskään kaikille on asia, joka tulisi huomioida valinnanvapautta läpi ajettaessa. Haastatteluissa tuli usein esiin asiakkaiden näkemys siitä, että sen lisäksi, että palveluntarjoajien valitseminen ei tuota lisäarvoa palveluiden käyttämiseen yksinään, kaikki eivät edes kykene valintaa tekemään. Erityisesti vammaiset ja vanhuksat mainittiin haastatteluissa ryhmänä, jotka eivät kykene valintaa tekemään ja joille valinnanvapaus ei näin ollen myöskään toisi lainkaan lisäarvoa ja hyötyä. Hoivapolitiikassa, erityisesti vanhusten ja vammaisten hoivassa valinnanvapauden ideat vaatisivatkin vielä paljon sovelletumpaa käytäntöä tuottaakseen lisäarvoa (Held 2006, 13–14). Kyseisillä ryhmillä valinnan tekeminen jäisi luultavasti läheisten tehtäväksi, jolloin myös vastuu siirtyy heille. Näissä tilanteissa voidaankin pohtia sitä, kenen etua valinnanvapaus näissä tilanteissa maksimoi ja onnistuuko se parantamaan palvelukokemusta. Valinnan teoria ei oleta valitsijan olevan täysin itsekäs, joten yllättävätkin asiat esimerkiksi lähipiirissä saattavat vaikuttaa valinnan tekemiseen (Haaparanta & Halko 2010, 24).

On tärkeää huomioida myös ne valitsijat, joille valinnan tekeminen tuottaa itseisarvoa ja joille itse valinnan tekeminen on oman edun maksimoimista. Erityisesti painoarvoa on laitettava kuitenkin sille, minkälaiset valinnat koetaan omaa etua maksimoiviksi. Painoarvo siirtyy siis sen tarkasteluun, millä perusteilla valintoja tehdään ja miten näiden nähdään maksimoivan omaa etua. Vaikka valinnan tekeminen pohjaakin valitsijatyypeittäin hieman eri asioihin, erityisesti palveluntarjoajan sijainnilla ja hoitoon pääsyn nopeudella nähdään kaikista suurin merkitys oman edun maksimoinnissa tyypistä riippumatta. Valinnan tekemisen halutaan siis ennen kaikkea helpottavan arkea ja tuovan sujuvuutta palveluiden käyttöön. Kaikilla tyypeillä kuitenkin muun muassa tiedolla on suuri rooli sen suhteen, millainen valinta todellisuudessa tehdään. Joka tapauksessa valinnanvapautta kehitettäessä tulisi huomioida erityisesti ne näkökulmat, jotka itse asiakkaat kokevat omaa etuaan maksimoiviksi ja keskittyä näiden mahdollistamiseen valintaprosessia ajateltaessa.

Oman edun maksimointiin liittyen on hyvä palata Greven esittämään ajatukseen siitä, että yksilön elämänlaatu saattaa heikentyä, koska valinnan tekemisestä tulee stressaavaa ja turhauttavaa, mikäli pelko väärän valinnan tekemisestä kasvaa (Greve 2010, 8). Joillekin valinnanvapauden olemassaolo

itsessään siis tuottaa negatiivisia vaikutuksia samalla tavoin kuin kokeileville valitsijoille se tuottaa lisäarvoa. Tämän huomioiminen on erityisen tärkeää silloin, kun ajatellaan valinnanvapauden olevan itsessään asia, jota sosiaali- ja terveystalveluiden käyttäjät haluavat.

## 6.2. Tiedon rooli

Valintojen järjestäminen paremmuusjärjestykseen edellyttää tarvittavaa tietoa, jonka perusteella järjestys muodostetaan (Paronen 2015, 43–49). Tiedolla on vahva rooli valintaprosessissa tyypistä huolimatta, vaikka itse valinnan tekeminen saatetaan pohjata muihin asioihin. Tätä tulee pohtia myös tulevaisuudessa sen suhteen, minkälaista tietoa valinnanvapaudesta tuotetaan itse valitsijoille ja miten se saatetaan valitsijoiden saataville. Erityisesti erilaisten kokemusten esiin tuominen on valitsijalle tärkeää ja muun muassa tarinoiden muodossa valintatilanteet voisivat tulla tutuiksi myös sellaisille valitsijoille, joille valinnan tekeminen tuntuu kaukaiselta, hankalalta tai omasta arjesta irralliselta. Kuitenkin myös muunlainen tieto on haastatteluiden perusteella tärkeää. Monet haastateltavat esittivät, että olisi mukava tietää myös valinnanvapauden taustoista ja siitä, mihin kaikkeen valinnanvapaus nyt oikeastaan liittyy. Vaikka tekeminen itsessään nähtiin siis hyvin käytännöllisenä tekona irrallaan esimerkiksi ideologioista, haastateltavat halusivat kuitenkin tietää myös prosessin ja syyt, mitkä ovat johtaneet valinnanvapauden kokeilemiseen ja sen suosioon.

Rajoitetun rationaalisuuden mukaan tiedon muodolla on erityisen merkittävä rooli. Tiedon muotoon sisältyy muun muassa sen sisäistettävyyys eli se, miten hyvin se kohtaa tiedon tarvitsijan. Tiedon pilkkomisella on näin ollen keskeinen rooli; tietoa on saatava sen verran, kuin sitä kussakin tilanteessa tarvitaan. Tällöin ylimääräinen tai esimerkiksi liian teoreettinen tieto saattaa olla valitsijalla haaste (Simon 1979, 50–108). Loppujen lopuksi kaikille valitsijatyypeille suurin rooli tuntuisikin olevan hyvin käytännöllisellä tiedolla eli sillä, miten valinnan tekeminen oikeasti tapahtuu, ja miten se vaikuttaa omaan arkeen. Tähän liittyvä tieto löytyy hyvin esimerkiksi netistä, jossa valinnan tekemisen prosessi on avattu selkeästi. käytännöllisen tiedon kanssa samaan joukkoon kuuluu kuitenkin myös hyvin epäformaali tieto kuten aiemmat kokemukset itsen ja läheisten kohdalla sekä kuulopuheet. Nämä luovat mielikuvia, joiden pohjalta valinta monissa tilanteissa tehdään ja tästä syystä valinnanvapautta kokeiltaessa ja suunniteltaessa niille on annettava oma painoarvonsa.

Kaikista suurimman roolin tiedolle antavat epävarmat valitsijat. Kuitenkin jokainen valitsijatyyppi asettaa painoarvon tiedolle ja olettaa tiedon määrittävän omaa toimintaansa ainakin jonkin verran. Passiiviset valitsijat saattavat olla valitsematta juuri tiedon puutteen vuoksi. He ovat siis passiivisia myös sen vuoksi, että ovat passiivisia hankkimaan tietoa ja tämän vuoksi eivät halua tehdä valintaa ilman haluamiaan tietoja. Jokainen valitsija tekee valintansa hieman erilaisin perustein. Erityisesti ennakkotiedoilla ja kokemuksilla on suuri rooli valintatilanteessa. Näin ollen esimerkiksi sillä, kuinka paljon valinnanvapauden ideologisuudesta on itse lukenut, ei näyttäisi olevan lainkaan niin paljoa merkitystä itse valintaa tehtäessä kuin sillä, mikä valinta helpottaa arjen sujumista. Sosiaali- ja terveyspalveluiden valitseminen on lisätyö, joka kansalaisen tulee tehdä, ei ei voida olettaa, että se olisi kaikille lisäarvoa tuottava asia. Valinnanvapauden itseisarvon voi näin ollen kyseenalaistaa.

Tiedon roolin ymmärtäminen monella eri tavalla valitsijatyypeittäin tulee huomioida valinnanvapautta kehitettäessä. Ensinnäkin on tärkeää tuottaa monenlaista tietoa, koska valitsijatyypin perusteella voidaan sanoa, että asiakkaat pitävät tärkeänä hyvin erityyppistä tietoa valinnanvapauteen liittyen. On siis pidettävä huoli siitä, että tietoa on saatavilla monipuolisesti ja että sitä on tuotettu monesta näkökulmasta käsin. Kaikista keskeisintä jokaiselle valitsijatyypille on kuitenkin käytännöllisen tiedon helppo saatavuus. Palveluntarjoajien tunteminen edellyttää sitä, että niistä tiedetään tarpeeksi ja niihin yhteydenottaminen on tehty helpoksi. Lisäksi itse kokeiluun liittyvä tieto koettiin tärkeäksi ja kokeiluun liittyvät käytännöt haluttiin tietää. Tiedon muodolla on erityisen tärkeä rooli, sillä sen on oltava helposti vastaanotettavaa ja sisäistettävää, jotta siitä on hyötyä arjen valintatilanteissa.

Vaikka käytännöllinen tieto koetaankin tärkeäksi, erityisesti epävarmat ja osa passiivisista valitsijoista kaipaavat myös syvempää tietoa valinnanvapauden taustoista. Tällöin on erityisen tärkeää, että valinnanvapauteen liittyvistä taustoista ollaan avoimia ja niistä puhutaan objektiivisesti monesta näkökulmasta käsin. Erityisesti tämän tyyppisen tieteellisen tiedon tuominen asiakkaita lähelle on haastavaa, koska sen tiivistäminen ja helposti ymmärrettäväksi tekeminen on miltei mahdotonta ilman liian suoria yleistyksiä. Median rooli korostuu tässä, sillä sen tehtäväksi voidaan nähdä muun muassa kansalaisille tärkeän tiedon esiin nostaminen ja tärkeistä asioista puhuminen (esim. Wiio 2006, 14). Myös julkisten politiikkadokumenttien avaaminen helpottaa valinnanvapauden taustojen ymmärtämistä ja niistä puhumista sekä tätä kautta oman mielipiteen ja käsityksen muodostamista, mitä valitsijat kaipaavat.

### 6.3. Olosuhteiden rooli

Rationaalisen teorian oletukseen ei kuulu, ettei olosuhteilla olisi mitään merkitystä valinnan tekemiseen; esimerkiksi tilalla ja ympäristöllä saattaa olla yllättävänkin suuri vaikutus valintaprosessiin ja valinnan lopputulokseen (Haaparanta & Halko 2010, 30–31). Olosuhteilla on merkittävä rooli valintojen tekemisessä valitsijatyypistä riippumatta. Valitsijan ympärillä olevat ihmiset vaikuttavat valintaan usein ja erityisesti aiemmilla kokemuksilla on merkitystä tyyppistä riippumatta. Haastatteluiden perusteella myös ajankohdalla ja kiireen tunteella on merkitystä valinnan tekemisessä tyyppistä riippumatta. Valitsijatyypeissä on kuitenkin eroja sen suhteen, miten esimerkiksi kiireeseen suhtaudutaan. Passiiviset valitsijat kiire saattaa passivoida, jolloin valintaa ei tuoteta ollenkaan. Epävarmoihin valitsijoihin kiireen tunne vaikuttaa vahvistamalla epävarmuutta ja näin ollen tekemällä tilanteesta epämieluisan. Kokeilevilla valitsijoilla kiire joko inspiroi kokeilemaan tai suuntaa heitä hieman epävarman valitsijan tyyppisiksi, jolloin valinta tehdään kyllä kokeillen, mutta ei välttämättä yhtä positiivisin mielin kuin ilman kiirettä. Olosuhteiden vaikutusta helpottaa se, että valintaa voi pohtia rauhassa esimerkiksi kotona. Valintaa ei siis tarvitse pääsääntöisesti tehdä nopeasti erityisesti siitä syystä, että valintaa ei ole pakko tehdä lainkaan. Kukaan ei siis painosta valinnan tekemiseen, vaan sen saa tehdä halutessaan milloin tahansa. Näin ollen ulkoisilla olosuhteilla ei myöskään ole niin paljoa merkitystä, koska ympäristönä on useimmiten oma koti.

Taloustieteen teorioissa erityisesti tuloilla, varallisuudella ja hyödykkeiden hinnoilla nähdään olosuhteiden näkökulmasta suuri rooli (Haaparanta ja Halko 2010, 18–20). Kuitenkin myös muilla olosuhteilla on vaikutusta. Vaikuttaneisiin olosuhteisiin mainittiin haastatteluissa esimerkiksi ympäristö, kiire, elämäntilanne ja tunteet. Valintojen tekemiseen vaikuttavat siis monet sellaiset asiat, joiden ei välttämättä niin sanotusti kuuluisi siihen vaikuttaa. Näin ollen valitsija ei kykene toiminaan kapeimmin määritellyn rationaalisen valitsijan mukaan. Rationaalisen valitsijan oletus ei kuitenkaan kiistä, etteikö olosuhteilla voisi olla lainkaan vaikutusta valinnan tekemiseen. Valinnanvapautta kehiteltäessä on kuitenkin myönnettävä, että olosuhteilla on vaikutusta, ja tämän huomioimiseen voitaisiin myös laittaa resursseja keskitetysti. Valinnanvapauskokeilussa valinnan tekemisellä ei ole kiire, vaan valinta voidaan tehdä oikeastaan missä tahansa vaiheessa kokeilua ja valinnan voi hyvin tehdä vaikkapa kotona. Kuitenkin tilanteessa, jossa palveluntarve tulee yllättäen, saattaa käydä niin, että valinnan tekemiselle tulee kiire. Näin käy usein niissä tapauksissa, joissa palveluntarjoajaa

halutaan vaihtaa. Kiirettä ei näin ollen voi varmastikaan ottaa valinnanvapauden järjestäjien ja tuottajien osalta kokonaan pois, sillä se koostuu yllättävistä ja odottamattomista tilanteista. Kiirettä voitaisiin kuitenkin yrittää estää esimerkiksi informoimalla kokeilusta laajemmin niin, että valinta tehtäisiin jo ennen varsinaista palveluntarvetta. Näin ollen asiakas ehtisi pohtia asiaa kunnolla, eikä kiire ehtisi tulla valintatilanteessa.

Ympäristöön, elämäntilanteeseen tai tunteisiin ei tietenkään voi vaikuttaa suoraan valinnanvapautta tarjoavan tahon osalta. Näiden vaikutus tulisi kuitenkin tiedostaa ja niiden vaikutus on myönnettävä. Ympäristö, elämäntilanne ja tunteet voivat vaikuttaa valintaan muun muassa niin, että tehtyä valintaa päädytään katumaan. Valinnan voi halutessaan tehdä spontaanisti ja nopeasti, jolloin myös valinnan katuminen on mahdollista. Tällöin valinnanvapauden tulisi sallia myös se, että valintaa muutetaan joustavasti. Kokeilussa valintaa saa vaihtaa kolmen kuukauden välillä. Tässä mielessä kokeilu toimi hyvänä testiympäristönä, koska alkuperäisen suunnitelman mukaan sote-uudistuksen valinnanvapaudessa valintaa saisi vaihtaa kuuden kuukauden välein, mutta kokeilun tulosten vuoksi vaihtoväli vaihdettiin suunnitelmissa kolmeen kuukauteen. Kolme kuukautta on kuitenkin edelleen melko pitkä sitoutuminen palveluntarjoajaan, jonka on saattanut valita mielestään huonoin perustein. Tässä mielessä olosuhteet voisi siis huomioida vielä paremmin valinnanvapaudessa. Myös erilaisilla ihmisryhmillä valinnanvapauden testaaminen toisi lisää tietoa elämäntilanteen huomioimiseen. Myös erilaiset tuet valinnan tekemiseen ja niistä tiedottaminen voisivat helpottaa valinnan tekemistä haastavissa elämäntilanteissa. Valinnan tekemiseen on mahdollista saada apua ja tukea, mutta tätä oli kuitenkin kokeilussa pyydettyä itse; ohjausta ei automaattisesti anneta jokaiselle valinnanvapauden piiriin kuuluvalla.

Taloustiede ei määrittele mieltymyksiä niin sanotusti objektiivisesti hyviksi tai huonoiksi, vaan oletuksena on enemmänkin valitsijan johdonmukaisuus (Haaparanta & Halko 2010, 18–20). Tämä on keskeinen asia, joka tulisi ymmärtää myös sosiaali- ja terveyspalveluiden valinnanvapaudesta puhuttaessa. Valitsijat eivät suinkaan ole aina johdonmukaisia ja loogisia, vaan mieltymykset saattavat olla ristiriidassa toistensa kanssa. Erityisesti kokeileva valitsija, jolle valinnan tekeminen on itseisarvo, saattaa vaihtaa itse valinnan kohteeseen liitettyjä mieltymyksiä useinkin epäjohdonmukaisesti. Valitsijoiden moninaisuus tulee tunnustaa ja tunnistaa myös tässä mielessä ja tyyppien analysoiminen ja tutkiminen auttavat ymmärtämään valitsijan käyttäytymistä myös tästä epäloogisuuden näkökulmasta.

#### 6.4. Ristiriitoja valitsijatyypeissä

Aktiivisen kansalaisuuden korostaminen antaa helposti mielikuvan asiakasjoukosta, joka on jokseenkin homogeeninen ja jonka toiminta on ennalta-arvattavaa, koska se toimii markkinamekanismien odottamalla tavalla. Tämä ei kuitenkaan ole totta, vaan ihmiset toimivat markkinoilla hyvin monin eri tavoin taitojen, tiedon ja käytettävissä olevien resurssien puitteissa (Van Aerschot 2014, 50). Myös valitsijatyypit lomittuvat toisiinsa ja ovat myös osaltaan ristiriitaisia. Valitsijatyypit on paikannettu hyvin pitkälti sen mukaan, miltä valintakäyttäytyminen ulospäin näyttää. Todellisuudessa valitsijan ajatukset prosessissa tai valintaa kohtaan kuitenkin saattavat olla ristiriitaisia jopa karikoitujen valitsijatyypien kesken. Tästä syystä on hyvä avata hieman erityisesti sellaisia näkökulmia, joissa valitsijatyypien tyypillinen käyttäytyminen on ristiriitaista. Tästä esimerkkejä ovat aktiivisen valitsijan epävarmuudet, passiivisen valitsijan aktiivisuus tiedon hankkimisessa, ja epävarman valitsijan aktiiviset ja passiiviset valinnat.

Kokeilevalla valitsijalla saattoi olla paljonkin epävarmuuksia ja hän koki saamansa tiedon hyvin riittämättömäksi, mutta hän tekee valinnan hyvin aktiivisesti näistä asioista huolimatta. Ennakkoluulot ja epävarmuudet eivät siis tarkoittaneet, ettei valintaa tuotettaisi aktiivisesti ja kokeilevasti, vaan epävarmuudet pidettiin tietyllä tapaa omana tietona eikä niiden annettu vaikuttaa tapaan, jolla valinta tehtiin. Tätä edesauttoi käsitys kokeilun kepeydestä ja siitä, että valintaa on mahdollista vaihtaa. Taustaoletuksena on myös se, että valinta ei voi olla niin sanotusti väärä, eli täysin huonoja vaihtoehtoja ei ole olemassakaan. Kokeilevan valitsijan epävarmuudet eivät siis määrittele häneen toimintaansa, vaan vaikuttavat lähinnä henkilökohtaiseen kokemukseen ja ajatuksiin valinnanvapaudesta, joskin kokemus jää näistä huolimatta kevyeksi ja positiiviseksi.

*Passiivinen valitsija saattoi olla hyvinkin aktiivinen* esimerkiksi tiedon hankkimisessa. Tiedon roolia saatettiin korostaa erityisen paljon ja sille asetettiin paljon painoarvoa. Passiivinen valitsija ei siis ole passiivinen kaikin tavoin, vaan valintakäyttäytyminen saattaa olla hyvinkin aktiivista ja jopa kokeilevaa, mutta itse valinta jää kuitenkin tekemättä. Tästä esimerkkinä valitsijat, jotka haluavat niin sanotusti mielenosoituksellisesti jäädä julkisen palveluntarjoajan piiriin. Näin ollen valinta on tehty hyvin aktiivisesti ja siitä saattaisi olla paljonkin sanottavaa, mutta ulospäin tilanne näyttää valinnan tekemättä jättämiseltä ja näin ollen passiiviselta. Tilanne saattaisikin olla eri, jos asiakkaat olisivat automaattisesti yksityisen palveluntarjoajan piirissä ja aktiivinen valitseminen tarkoittaisi julkisen



piiriin siirtymistä. Näin ollen valinnan kohdistaminen dikotomisesti julkiseen ja yksityiseen vahvistuu ja vaikuttaa valitsijakäsityksen muodostamiseen.

*Epävarma valitsija saattaa käyttäytyä aktiivisen tai passiivisen valitsijan tapaan eri tilanteissa.* Epävarma valitsija saattaa esimerkiksi tuottaa hyvinkin aktiivisen valinnan epävarmuuksistaan huolimatta. Tämä tilanne eroaa muista ristiriitaisuuksista siinä, että valinta näyttäytyy kuitenkin ulkopuolelle aktiivisena, vaikka valitsija kokeekin epävarmuutta ja prosessissa on paljon epävarmalle valitsijalle tyypillisiä piirteitä. Epävarma valitsija saattaa myös päätyä tekemään passiivisen valinnan, mikäli epävarmuutta vahvistavat tekijät ovat sellaisia, että hän ei halua tai kykene valintaa tekemään. Epävarma valitsija saattaa siis käytännössä tehdä valinnan minkä tahansa tyyppin mukaisesti, epävarmuus on lähinnä asia, joka leimaa valintakäyttäytymistä ja prosessia laajemmin. Epävarman valitsijan aktiivisuus sekoittaa tyyppien jaottelun, mutta avaa laajasti valintaprosessin kulkua.

Valitsijatyypit ovat siis osaltaan ristiriidassa sekä omien tyyppiensä sisällä, mutta myös kokonaisuutena suhteessa toisiinsa. Tämä on välttämätöntä, koska kyseessä on karrikoidut ja aineistolähtöisesti abstrahoidut tyypit, joiden toiminta suoravaivaisesti muutaman periaatteen mukaisesti olisi mahdotonta. Tyyppien sekoittuminen ja ristiriidat tuovat esiin valitsijan moninaisuuden ja olosuhteiden vaikutuksen valintatilanteisiin aina aiemmista kokemuksista valintatilanteeseen asti. Valintatyyppien sekoittuminen ja ristiriitaisuus osoittavat myös sen, että yksilötasolla tätä sekoittumista ja ristiriitaisuutta tapahtuu vielä enemmän. Valitsija ei siis ole useinkaan loogisesti ja johdonmukaisesti toimiva yksilö vaan kompleksinen yksilö, johon vaikuttaa yhteiskunnallisten asioiden lisäksi monet yksilölliset ja sosiaaliset asiat kuten elämäntilanne ja perhe. Näiden lisäksi myös tiedon määrällä ja laadulla sekä muodolla on merkitystä valinnan tekemisessä (2015, 48–49).

## 7. Yhteenveto ja pohdinta: miten valitsija tulisi huomioida?

Tämä tutkimus osoittaa, että valinnanvapauden valitsijoiden tutkiminen ja heidän valintaprosessiensa avaaminen antavat uutta ja tärkeää tietoa. Talousteoreettisen valinnan ideoiden istuttaminen sosiaalipoliittiseen kontekstiin on merkittävä muutos. Tutkielmassa muodostamani käsityksen mukaan tämän muutoksen toteuttaminen vaatii erityistä huolellisuutta ja asiakasnäkökulman huomioimista. Valitsijan ymmärtäminen vain rationaalisena valitsijana tarkoittaisi oman edun maksimoimisen ja tiedon mahdollisimman laajan hyödyntämisen olettamusta sekä olosuhteiden roolin vähättelyä. Valinnanvapauden integroiminen sosiaalipoliittiseen kontekstiin on kuitenkin tarkoittanut sitä, että valinnanvapautta on täytynyt alkaa ajatella entistä laajemmassa mittakaavassa osana erilaisten ihmisten elämää ja arkea. Sosiaalipolitiikan murros kohti yksilö- ja markkinakeskeisempää suuntaa on antanut otollisen pohjan myös valinnanvapauden ideoille osana palvelujärjestelmää (Häikiö, Van Aerschot & Anttonen 2011). Vaikka Sipilän hallituksen (2015–2019) kaavailema sote-uudistus ei sellaisenaan toteudu, varmaa on kuitenkin suomalaisen sosiaalipolitiikan suunta kohti valinnan arvostamista osana palvelurakennetta.

Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilu antaa uniikin tilaisuuden tarkastella valinnanvapautta osana terveyspalveluiden käyttöä Suomessa. Asiakkaita haastatteleamalla on mahdollista paikantaa valitsijatyyppejä, joiden kuvaaminen vastaa ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni *millaisia valitsijatyyppejä Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilussa paikantuu?* Valitsijatyyppejä paikansin kolme eri tyyppiä: kokeileva, epävarma ja passiivinen valitsija. Eri tyypit tuovat esiin sellaisia valintaprosessiin ja valinnan tekemiseen liittyviä asioita, jotka on hyvä huomioida valinnanvapautta kehitettäessä. Kokeilevaa valitsijaa leimaavat erityisesti spontaanisuus, intuitioon luottaminen, kokemus etuoikeudesta, valinnan itseisarvona pitäminen, positiivisuus, nopeus ja aktiivisuus. Epävarmaa valitsijaa kuvaavat kyynisyys, ennakkoluuloisuus, varautuneisuus sekä kriittisyys ja objektiivisuus. Passiivinen valitsijatyyppi sisältää ristiriitaisia käyttäytymismalleja, koska passiivisia valitsijoita voi olla joko aktiivisia tai passiivisia. Aktiivista passiivista valitsijaa kuvaa kuvaavat tulevaisuusnäkökulman tärkeänä pitäminen, aktiivisuus ja niin sanotusti vastarannan kiiskenä oleminen. Passiivista valitsijaa puolestaan kuvaa ristiriitaisuus sekä ajautuminen. Valitsijan monet kasvot mahtuvat karrikoidusti

näihin tyyppeihin, joiden toimintaa ohjaavat eri määrissä ja eri motiivein oman edun maksimoiminen, tieto ja olosuhteet. Loppujen lopuksi valinnan toivotaan kuitenkin helpottavan ja sujuvoittavan omaa ja perheen arkea, jolloin valinnan muoto eli palveluntarjoajan valinta vaihtelee henkilöittäin paljonkin.

Valitsijatyyppeiden vertailu ja yksilöllisempi avaaminen suhteessa valinnanvapauden periaatteisiin eli rationaalisuuteen, oman edun maksimointiin (hyödyn tavoittelu), tiedon rooliin sekä olosuhteiden vaikutukseen puolestaan vastaa toiseen tutkimuskysymykseen eli siihen, *mikä valitsijatyyppejä jakaa ja yhdistää suhteessa oman edun maksimointiin sekä tiedon ja olosuhteiden rooliin?* Valitsijatyyppeiden vertaaminen toisiinsa auttaa ymmärtämään laajasti valitsijoiden moninaisuutta ja asioita, jotka vaikuttavat valintaprosessiin ja valinnan tekemiseen. Valitsijoiden käytöksen peilaaminen valinnan periaatteisiin puolestaan mahdollistaa sen analysoimisen, kuinka hyvin talousteoreettinen idea valinnasta istuu sosiaalipoliittiseen kontekstiin ja sosiaali- ja terveystalouden käyttöön. Selvää on ainakin se, että esimerkiksi tiedon luonteeseen ja määrään sekä olosuhteiden vaikutukseen on kiinnitettävä huomiota. Tarpeellinen tieto tai haastavat olosuhteet ovat asioita, jotka tarkoittavat eri ihmisille eri asioita, ja siksi niihin varautuminen on haastavaa. Myös se, mikä on oman edun maksimointia tai hyödyn tavoittelua, vaihtelee valitsijoiden kesken. Toisille itse valinnan tekeminen on oman edun maksimointia, kun taas toisille valinnan tekemättä jättäminen helpottaa arkea ja maksimoi omaa etua parhaiten. Myös ihmisten omat käsitykset toiminnan rationaalisuudesta vaihtelevat ja vaikuttavat näin ollen valinnan muotoon ja lopputulokseen sekä valitsijakäsityksen muodostumiseen.

Valinnanvapautta kehiteltäessä kokeilun tavoitteiden ja siihen liitettyjen periaatteiden perusteella muodostuu kuva siitä, millainen olisi valinnanvapauden ideaalivalitsija. Valinnanvapaukokeilun onnistumien arviointiin liittyen ollaan asetettu tiettyjä edellytyksiä, joiden tulee toteutua, jotta kokeilua voidaan pitää onnistuneena. Näitä edellytyksiä ovat seuraavat: 1. Asiakkaat tuntevat oikeutensa valita 2. Asiakkailta on riittävästi valinnanvaraa 3. Asiakkaiden saatavilla on vertailutietoa valinnan vaihtoehtoista 4. Raha seuraa asiakasta valitulle tuottajalle (Owal Group 13.6.2017). Ideaalivalitsijan odotetaan siis tuntevan oikeutensa valita, vertailevan valintavaihtoehtoja ja tekevän valintansa vertailun perusteella. Siitä, millä perusteella valinta sitten tulisi tehdä, ei laadittu ohjeistusta, vaan oletus on, että asiakkaan oma näkemys on paras.

Valitsijatyyppeiden analysoiminen auttaa pohtimaan, millainen valitsija olisi valinnanvapauden ideaalivalitsija. Kokeileva valitsija vaikuttaa positiiviselta ideaalivalitsijalta, jolle valinnanvapauden

luominen ja kehittäminen ovat helppoja asioita. Kokeileva valitsija on kuitenkin impulsiivinen ja saattaa vaihtaa mielipidettään nopeastikin. Kokeileva valitsija ei välttämättä tee valintoja niiden olettamusten perusteella, joita valinnanvapauden valmistelussa valitsijalle on osoitettu, kuten tiedon roolin korostaminen ja valinnan tekeminen jokseenkin pitkäjänteisesti ja tulevaisuuteen suuntautuvasti (palveluntarjoajan vaihtoväli oli kokeilussa kolme kuukautta). Muut valitsijatyypit saattavatkin olla tietyllä tapaa tiedostavampia valitsijoita, sillä he pohtivat valinnan tekemistä enemmän ja perustelevat sen kokeilevaa valitsijaa vankemmin. Esimerkiksi epävarma valitsija voikin oikeastaan olla tietyistä näkökulmasta ideaalinen valitsijatyyppe, koska epävarma valitsija hankkii kaiken tarvitsemansa tiedon ja näin ollen pyrkii rationaaliseen valintaan tehden päätöksensä rauhassa ja tarkkaan pohtien.

Ajatus siitä, että valinnanvapautta kehitetään nimenomaan niiden näkökulmasta, jotka kykenevät tekemään niin sanotun ideaalivalinnan ja näin ollen maksimoimaan omaa etuaan aiheuttaa sen, että valinnanvapauden näkökulmasta huono-osaiset eli valitsijat, jotka eivät kykene maksimoimaan omaa etuaan joutuvat tyytymään jäljelle jääviin palveluntarjoajiin. Palautteen antaminen jää usein niille, jotka osaavat sitä itsenäisesti antaa. Tällöin on myös oletettavaa, että palautetta antavat nimenomaan omaa etuaan maksivoivat valitsijat. (Shaw 2009, 31–32.) Valitsijatyyppejen perusteella on mahdollista osoittaa, että kaikki eivät ole niin sanottuja ideaalivalitsijoita. Valinnanvapautta tulisikin kehittää huomioiden myös ne ihmiset, jotka päätyvät jäljelle jäävien palveluntarjoajien piiriin ilman, että heidän tulee aktiivisesti antaa palautetta ja olla kehittämässä palveluita omalta osaltaan, koska he eivät tähän aina kykene. Passiivinen valitsijatyyppe osoittaa myös sen, että aina kyse ei ole myöskään kykenemisestä. Syystä tai toisesta johtuen asiaan ei välttämättä haluta paneutua, eikä tämä saisi olla esteenä hyvien palveluiden saamiselle.

Valinnanvapauden laajemmiksi tavoitteiksi ollaan esitetty muun muassa palveluiden saattamista asiakaslähtöisiksi, terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä sekä eriarvoisuuden vähentämistä (esim. Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 9). Jotta näihin tavoitteisiin olisi mahdollista päästä, asiakkaan äänen kuuleminen jo valmisteluvaiheessa on tärkeää. Haastatteluiden perusteella voidaan sanoa, että kaikki eivät koe valinnanvapautta asiakaslähtöiseksi Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilussa. Yksimielisyyttä ei myöskään löydy sen suhteen, miten valinnanvapaus edistää hyvinvointia tai vähentää eriarvoisuutta. Haastattelujen perusteella on mahdollista sanoa, että näihin tavoitteisiin on mahdollista päästä ja niitä kohti on mahdollista mennä, mikäli asiakkaalla on tarpeeksi tietoa siitä, mitä näiden tavoitteiden saavuttaminen hänen kohdallaan tarkoittaa ja vaatii sekä millaisia valintoja hänen kannattaa objektiivisesti katsottuna tehdä. Eriarvoisuuden

vähentämiseen liittyvä tavoite vaikuttaa silti edelleen hankalalta, koska vastuu palveluntarjoajan valinnasta jää asiakkaalle itselleen, eikä hän aina kykene omaa eriarvoisuuttaan valinnallaan poistamaan tai vähentämään samalla, kun muut saattavat kyetä siihen helpommin ja selkeämmin.

Valintaprosesseista on tärkeää tietää mahdollisimman paljon, jotta valinnanvapautta voidaan kehittää mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Sen määrittelemisen, mitä asiakkaan tarpeet oikeastaan ovat, ja kuka ne tietää parhaiten, on asia, joka tulisi selvittää aivan ensimmäiseksi. Olettamukset asiakkaan tarpeista saattavat olla vääriä, mikäli päätöksiä aletaan tehdä irrallaan asiakkaasta. Asiakaskaan ei välttämättä aina tiedä, halua tai osaa kertoa, mikä hänelle missäkin tilanteessa on tärkeää. Tästä syystä eri tavoin asiakkaan osallistaminen jo ennen toimeenpanoa tai kokeiluita olisi ehdottoman tärkeää. Onkin hieman nurinkurista kehittää ensin valinnanvapautta ja tarkastella vasta sitten, millaisia valintoja valitsija nyt oikeastaan tekeekään ja millä motiiveilla. Haastatteluiden perusteella voi sanoa, että valitsijat kaipaavat palveluiden saatavuuden ja laadun paranemista. Myös käytäntöjen selkeys ja helppous palveluiden käytössä eli esimerkiksi laajat puhelinajat ja yksinkertainen varaamisjärjestelmä ja palveluntarjoajan sijainti toisivat sellaisia sisällöllisiä parannuksia palveluiden käyttöön, joita haastatellut kaipaavat.

Valinnanvapaus ei saisi mahdollistaa sitä, että valitsija voi ikään kuin vahingossa tehdä väärän valinnan ja saada näin aiempaa huonompaa palvelua. Palveluntarjoajien tulisi siis käytännössä olla laadultaan yhteneviä, mutta myös tarjota monenlaisille asiakkaille monenlaisiin tarpeisiin vastaavia palveluita. Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen tarkoittaisi siis käytännössä sitä, että kaikki palveluntarjoajat olisivat melko samanlaisia. Eroavaisuuksissa merkittävintä olisi näin ollen lähinnä sijainti. Voidaankin kysyä, olisiko valinnanvapauden kehittämisen sijaan sittenkin järkevämpää keskittyä yhden palveluntarjoajan toiminnan kehittämiseen, joka takaisi kaikille yhdenvertaiset palvelut sen sijaan, että asiakkaan vastuulle jätetään hänelle parhaan mahdollisen palveluntarjoajan valitseminen.

Käytännöllisen ja käytäntöön helposti sovellettavan tiedon lisäksi yksi keskeinen asia valintaprosessissa on käytäntöjen sujuvuus. Haastatteluissa tuli esiin tyypeistä riippumatta, että käytännöillä on suuri merkitys sen kannalta, millaisia valintoja valitsija tekee. Erityisesti epävarma valitsija saattaa jättää valinnan tekemättä kokonaan, mikäli käytännöt eivät ole sujuvia. Myös passiiviseen valitsijaan käytäntöjen sujuvuus vaikuttaa. Käytännöillä tarkoitetaan siis erityisesti tässä tilanteessa kokeilun käytäntöjä, joihin liittyy jo aiemmin mainittu tietoisuus ja tarvittavat tiedot kokeilusta, mutta myös muun muassa palveluntarjoajan valitseminen, siitä ilmoittaminen ja

palveluntarjoajalta ajan varaaminen. Näin ollen yhteen kietoutuvat sekä kokeiluun kehällisesti liittyvät asiat kuin itse palveluihin liittyvät asiat, jotka ovat kokeilun ytimessä. Valitsijan tulee siis tietää, milloin kokeilu alkaa ja loppuu, ketkä siihen kuuluvat ja miten valinta tehdään. On tiedettävä, mistä saa mahdollisia lisätietoja ja kenelle valinta ilmoitetaan. Tämän jälkeen valitsijan on tiedettävä, miten uudelle palveluntarjoajalle pääsee ja kuinka sinne varataan aika. Sekä kokeilun järjestelyiden että palveluntarjoajien käytäntöjen tulee siis olla valitsijan näkökulmasta sujuvia, jotta valinnan tekeminen on yksinkertaista ja valitsija kokee sen mielekkääksi. Tällöin tarvitaan myös jonkintasoista yhteistyötä sekä kokeilun järjestäjien että palveluntarjoajien osalta. Haastattelut toivatkin esiin, että haastateltavat olivat usein kyselleet palveluntarjoajalta kokeiluun liittyviä käytännön asioita. Tällöin palveluntarjoajan tulisi osata kertoa kokeilun ja valinnanvapauden kannalta tärkeimmät asiat. Myös muu kommunikaatio on tärkeää; palveluntarjoajien tulisi osata neuvoa käytäntöihin liittyen objektiivisella tasolla, mikäli valitsija haluaa tehdä uuden valinnan tai tietää muista oikeuksistaan, jotka eivät välttämättä hyödytä kyseistä palveluntarjoajaa.

Olosuhteilla ja käytännöillä on siis suuri vaikutus valintaprosessissa. Talousteoriasakin huomioidaan esimerkiksi tilan, ympäristön, tunteiden ja terveydentilan vaikutus päätöksentekoon (Haaparanta & Halko 2010, 30–31). Käytäntöjen sujumiseen vaikuttaa usein oman elämän lisäksi myös esimerkiksi perheen elämä. Valinnan tekemistä pohdittiinkin haastatteluissa usein esimerkiksi lasten näkökulmasta; mikä sijainti palvelisi parhaiten nimenomaan sen kannalta, missä lapset sijaitsevat päivisin. Pohdintaa herättää myös se, voivatko lapset vaihtaa palveluntarjoajaa ja voiko perheen sisällä tehdä erilaisia valintoja. Kyseessä on hyvin käytännöllisiä asioita, jotka ovat kuitenkin jääneet osalle valitsijoista epäselviksi ja tämän vuoksi käytännöt koetaan osin huonosti sujuviksi. Valitsijat, joille kyseiset seikat ovat selviä, palveluntarjoajan vaihtaminen vaikuttaa kuitenkin tuovan helpotusta arkeen ja näin ollen lisäarvoa palveluiden käyttöön. Käytäntöjen sujumiseen ja kokemukseen siitä vaikuttavat erityisen paljon aiemmat omat ja muiden kokemukset ja mielipiteet sekä tunteet ja olosuhteet. Haaparanta ja Halko (2010, 20–22) esittävät, että valintatilanne hankaloituu, kun useampi päätöksentekijä on vuorovaikutuksessa keskenään, koska valinnat saattavat olla toisiinsa yhteydessä ja näin ollen ne vaikuttava toisiinsa. Tämä selittää erityisesti sitä, miksi käsitykset ja oletukset muiden tekemistä valinnoista ovat osaltaan ohjaamassa valitsijoiden toimintaa. Valintojen järjestäminen omien preferenssien mukaan johdonmukaisesti vaatii tämän lisäksi myös epävarmuuksien sietämistä ja niistä huolimatta toimimista. Haastatteluiden pohjalta noussut epävarmojen valitsijoiden valitsijatyypin todistaa, että tämä ei aina toimi parhaalla mahdollisella tavalla, vaan epävarmuudet häiritsevät valintojen tekemistä ja passiivisten valitsijoiden tilanteessa epävarmuudet saattavat jopa estää valinnan tekemisen, jolloin valintatilanne ei etene valinnanvapauden periaatteiden mukaisesti.

Haastateltavat toivat esiin pohdintaa siitä, ettei valinnan tekeminen tuota kaikille lisäarvoa eivätkä kaikki edes kykene valintaa tekemään. Erityisesti esiin nostettiin vammaiset ja vanhukset, joiden ei ajateltu saavan valinnan tekemisestä juurikaan hyötyä. palveluntarjoajan vaihtaminen nähdään siis sinällään positiivisena mahdollisuutena myös näille ryhmille, mutta itse valintaprosessin ajatellaan olevan haastava ja usein jopa mahdoton. Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilussa näiden ryhmien valinnanvapautta ei suoraan erillisinä ryhminä testattu, joten kokeilun perusteella on hankala sanoa, miten heidän valintaprosessinsa käytännössä etenisi. Olisikin tärkeää testata erityisesti erilaisten ryhmien valintakäyttäytymistä ja valintaprosessin etenemistä ennen kuin valinnanvapaus toimeenpannaan. Muuten saattaa käydä niin, että valinnanvapautta kehitetään ainoastaan niin sanottujen ideaalitilanteiden perusteella. Jo tekemieni haastatteluiden perusteella on mahdollista esittää, että valitsijat ovat hyvin erilaisia ja heidän käyttäytymisensä vaihtelee niin ulkoisten kuin sisäistenkin seikkojen perusteella paljon. Jos mukaan otettaisiin ihmisryhmät, joille valinnan tekemisessä on erityisiä haasteita, kuten muistisairaat, valinnan tekemisestä saataisiin paljon uutta tietoa ja sen jatkokehittäminen kohti toimeenpanoa olisi realistisempaa.

Rationaalisuuden ja loogisuuden käsitteet tarkoittavat valinnanvapauden piirissä monia asioita. Pääpiirteissään rationaalinen käytös ja rationaalisen valinnan tekeminen tarkoittavat kuitenkin sitä, että vaihtoehdot järjestetään omien mieltymysten mukaan järjestykseen, ja näiden perusteella toimitaan jatkuvasti loogisesti ja rationaalisesti, eli valinta tehdään paremmuusjärjestyksen perusteella. Erityisen keskeistä on johdonmukaisuus mieltymyksissä ja mieltymysten seuraamisessa. (Haaparanta & Halko 2010, 18–20.) Valitsija ei kuitenkaan aina käyttäydy johdonmukaisesti valitsijatyypin perusteella. Myös käytännön tilanteissa valitsija käyttäytyy usein tyyppeihin nähden ristiriitaisesti ja valintojen tekeminen saattaa olla epärationaalista, koska muun muassa kiire, muiden mielipiteet ja tiedon puute vaikuttavat valinnan tekemiseen ja valintaprosessiin. Valinnanvapauteen liittyen voidaan siis tehdä oletuksia siitä, miten valitsija oletettavasti käyttäytyy, mutta näitä ei tule pohjata ainoastaan olettamuksiin siitä, miten niin sanottu rationaalinen toimija valintatilanteessa käyttäytyy ja mitkä asiat hänelle tuottavat lisäarvoa. Käyttäytymisen olettamuksia on hyvä pohjata kokeilun avulla kerättyihin kokemuksiin ja tietoon siitä, että valitsijan rationaalisuus ja loogisuus ovat sosiaalisesti, fyysisesti ja psyykkisesti muovautuvia asioita.

Perinteisen taloustieteen määrittelemä kapea kuva rationaalisesta valitsijasta ei siis itsessään toteudu Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilun valitsijoissa. Taloustieteissä ei

kuitenkaan olla lainkaan yksimielisiä siitä, että yksikään ihminen oikeastaan voisikaan täyttää rationaalisen valitsijan kriteereitä. Valinnanvapautta ollaan kuitenkin kehitetty ikään kuin rationaaliselle valitsijalle, koska valinnanvapaudessa oletetaan tehtävän jokseenkin loogisia ja pitkäkantoisia valintoja, jotka tuottavat valitsijalleen erilaisia hyötyjä, kuten itselle sopivamman ja paremman palvelun saaminen. Tästä syystä on tärkeää tuoda esiin niitä seikkoja, joissa valitsija toimii toisin kuin perinteinen rationaalinen valitsija. Tämä ei tarkoita sitä, että valinnat olisivat aina ristiriitaisia tai hatarasti tehtyjä, mutta tiettyjen valinnan tekemiseen liittyvien seikkojen tunnistaminen on välttämätöntä valintakäyttäytymisen ymmärtämiseksi ja valinnanvapauden kehittämiseksi. Ihmiset ovat taipuvaisia olemaan toimissaan puolueellisia, eivätkä he opi virheistään. Näin ollen rajoitetun rationaalisuuden vuoksi valitsijan voidaankin nähdä tekevän käytännössä vain tyydyttäviä valintoja ja tästä syystä päätöksenteon tulisikin perustua tietoon ihmismielen kapasiteetista sen sijaan, että se perustuu kuviteltuihin kykyihin rationaalisuudesta. (Paronen 2015, 31–34).

Se, mikä tyyppi käyttäytyy rationaalisimmin, riippuu näkökulmasta, joka rationaalisuudelle valitaan. Epävarma valitsija käyttäytyy näennäisesti kaikista rationaalisimmin, koska hän puntaroi vaihtoehtoja tarkkaan ja näin ollen hänen oletetaan tekevän kaikista harkituin ja rationaalisin päätös. Epävarmaan valitsijaan vaikuttavat kuitenkin helposti olosuhteet ja tunteet, mikä heikentää rationaalisen valinnan tekemistä. Epävarma valitsija saattaa myös mennä niin sanotusti lukkoon, koska epävarmuus estää rationaalisen valinnan tekemisen. Näin ollen kokeileva tai passiivinen valitsija saattavat hyvinkin toimia rationaalisemmin kuin epävarma valitsija. Kokeilevan valitsijan valinnat pohjautuvat usein vahvasti hetkellisiin ajatuksiin ja spontaaniuteen, mutta valinnan lopputulos saattaa kuitenkin ulospäin näyttäytyä hyvinkin rationaalisena. Kokeilevat valitsijat saattavatkin olla pohtineet asiaa jo aiemmin laajasti, jonka vuoksi spontaanisti tehty valinta on rationaalinen jatkumo aiemmille pohdinnoille. Passiivinen valitsija on tyypeistä monijakoisin, sillä passiiviseksi valitsijaksi päädytään monesta syystä. Tämän vuoksi on hankalaa sanoa suoraan, kuinka rationaalisesti passiivinen valitsija lopulta toimii. Jos puhutaan niin sanotusta aktiivisesta passiivisesta valitsijasta, joka tietoisesti jättää valinnan tekemättä jopa mielenosoituksellisesti, valintakäyttäytyminen on hyvinkin rationaalista ja loogista. Passiiviseksi valitsijaksi voidaan kuitenkin päätyä myös olosuhteiden pakosta tai vahingossa, jolloin toimintaa ei voida laskea rationaaliseksi. Toki valinnan tekemättä jättäminen esimerkiksi kiireen vuoksi voi valitsijalle itselleen olla rationaalista, koska hän ei kaipaa ylimääräistä tehtävää itselleen palveluntarjoajia valittaessa.



Valitsijan erilaiset rationaalisuuden asteet tulisi huomioida valinnanvapaudessa laajasti. Valitsijat eivät siis suinkaan toimi loogisesti tehden rationaalisia päätöksiä sen suhteen, mikä heitä hyödyttää tai miten he ovat aiemmin käyttäytyneet palveluntarjoajien suhteen. Tietyllä tapaa valitsijoiden rationaalisuuteen tulee suhtautua varauksella niin, ettei valitsijan toimintaa voi juurikaan ennakoida; olosuhteiden, tiedon ja oman edun maksimoimisen tasapainot vaihtelevat ja valitsijat suhtautuvat niihin eri tavoin ja tekevät valintojaan eri motiiveista käsin. Tämän vuoksi valitsijoiden käyttäytymisen ennakoiminen on haastavaa erityisesti rationaalisuuden ja loogisuuden näkökulmasta käsin.

Valinnanvapauden soveltaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa muokkaa väistämättä valinnanvapauden omaan muotoonsa, sillä käytännön sovellus rajoittaa aina sitä, mitä valinnanvapaus oikeastaan on. Sosiaali- ja terveyspalveluita koskevassa keskustelussa valinnanvapaus rajoittuu tällä hetkellä palveluiden valitsemiseen. Tulevaisuudessa se voi kuitenkin tarkoittaa jotain muuta ja sen sovellukset voivat olla hyvin monen tyyppisiä. Valinnanvapaus käsitteen käyttäminen sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteydessä onkin jokseenkin riskialtista, sillä se voi antaa epäselvän kuvan siitä, mitä valinnanvapaus oikeastaan tarkoittaa. Tästä syystä on tärkeää tehdä selväksi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, mitä valinnanvapaus on, mitä olettamuksia siihen liittyy ja miten ne kytkeytyvät valitsijan rooliin ja prosesseihin.

Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilun ajateltiin olevan osa sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistusta, joka kuitenkin lopulta kariutui ainakin toistaiseksi ja ainakin suunnitellussa muodossaan. Kokeilu jää tässä mielessä ainutlaatuiseksi tilaisuudeksi tarkastella valinnanvapauden käytännön sovellusta suomalaisessa kontekstissa. Kyseessä oli sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistus, mutta käytännössä Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilu keskittyy ainoastaan terveyspalveluihin, koska valittavana on nimenomaan terveyskeskukset. Myöhemmin kokeilua laajennettiin myös suun terveydenhuoltoon, mikä kuuluu myös terveyspalveluiden piiriin. Suun terveydenhuoltoa koskeva kokeilu ei ole osana tätä tutkielmaa. Keväällä 2019 kaatunutta sote-uudistusta ollaan kritisoitu julkisessa keskustelussa aika ajoin rankoinkin sanankääntein siitä, että siitä ollaan unohdettu sosiaalinen puoli. Sote-uudistuksen keskeisimmät tavoitteet tuntuivatkin liittyvän erityisesti terveyspalveluiden uudelleen järjestämiseen (esim. Helsingin Sanomat 17.3.2019). Kokeilun soveltaminen ja siitä oppiminen tulevaisuuden sote-kehittämisessä on erityisen tärkeää, jotta kaikki hyöty siitä voidaan ottaa irti. Onkin hyvä, että kokeilua ollaan mitattu laajasti jo sote-uudistusta silmällä pitäen, vaikka itse uudistus nykyisessä muodossaan kariutuikin. Uudistuksen mahdollisuus kuitenkin edesauttoi sitä, että kokeiluun

suhtauduttiin tietyllä vakavuudella ja sitä haluttiin mitata toimeenpanoa ajatellen hyvin tarkasti. Näin vältettiin kokeiluun liittyvät ylilyönnit ja niin sanotusti liian ison palan haukkaaminen valinnanvapautta testattaessa.

Valinnanvapautta ollaan siis testattu käytännössä terveyspalveluiden kontekstissa, ja ihmisten valintakäyttäytyminen ja valintojen tekeminen ovat jokseenkin tuttuja terveyskeskuksen valintaan liittyvässä ympäristössä. Valinnan korostaminen sosiaalipoliittisena ideana ja sosiaalipoliittisessa kontekstissa on kuitenkin selkeä trendi, jonka juuret ovat yksittäisiä uudistuksia syvemmillä (Palola 2011, 283). Ihmisten oikeus ja velvollisuus valinnan tekemiseen tulee siis hyvin todennäköisesti nousemaan esiin vielä uudelleen mahdollisesti uudenlaisissa muodoissa. Tämän vuoksi on tärkeää pitää yllä keskustelua siitä, mitä valinnanvapaus oikeastaan on ja mitä eri toimijat sen mahdollistamana saavuttavat. Selvää lienee ainakin asiakasnäkökulman vahvana pysyminen, koska nimenomaan asiakkaan toimijuus ja oikeus valinnan tekemiseen ovat valinnanvapauden keskeisiä ideoita ja sitä puolustavia argumentteja. Erityisesti sosiaalipalveluiden yhteydessä valinnanvapauden käytännöt saattavat olla hyvin haastavia jo siitäkin syystä, ettei valinnanvapautta testattu sote-uudistusta koskevissa kokeiluissa sosiaalipalveluiden piirissä. Jo haastateltavien ajatukset siitä, että vammaiset ja vanhukset eivät välttämättä kykene valintaa tekemään, osoittaa tilanteen haastavuuden asiakkaan näkökulmasta. Kenen vastuulle jäisi valinnan tekeminen tilanteessa, jossa asiakas ei itse kykene valintaa tekemään ja tuottaisiko valinta tällöin lisäarvoa asiakkaalle? Tämän kaltaisten kysymysten nostaminen esiin myös tulevaisuudessa on tärkeää, jotta palvelut kohtaisivat aitoja tarpeita.

Valinnanvapautta kehitettäessä on palattava siihen, kuka sitä kehittää ja kenelle. Zygmunt Bauman (1998, 9) on esittänyt, että merkitys hyvinvointivaltion idealta katoaa, mikäli se ei perustu ajatukseen ihmisten elinehdoista, tarpeista ja samanarvoisuudesta. Näin ollen valinnanvapaus, jossa ihmisten tarkoitus on nimenomaan erottua toisistaan valinnoillaan, on osaltaan vastakkainen ja ristiriidassa hyvinvointivaltion idean kanssa. Ihmiset siis erottuvat toisistaan tehtyjen valintojen perusteella ja näin ollen elinehdot, tarpeet ja samanarvoisuus eivät enää ole palveluiden käytön ja niiden kehittämisen lähtökohtina, vaan tilalle on tullut jokaisen kansalaisen yksilölliset ajatukset omista tarpeistaan ja valinnan tekemisen motiiveistaan. Julkisen vallan onkin päätettävä valinnanvapautta kehitettäessä, kuinka paljon se haluaa olla edistämässä kyseistä vastakkainasettelua ja eriytymistä palvelukäyttäytymisessä.

Millainen olisi sitten se valinnanvapaus, joka hyödyttäisi kokeilussa esiin tullutta valitsijajoukkoa, ja miten heidät tulisi jatkossa huomioida? Tarvitaanko valinnanvapautta ja jos tarvitaan, mistä tämä oikeastaan johtuu? Nämä ovat kysymyksiä, joihin toivon yhä useamman kansalaisen, tutkijan ja päättäjän tarttuvan ja pohtivan niitä ikään kuin lähtökysymyksinä ennen rakenteiden hahmottelua. Valitsijalle asetetut odotukset, todelliset valinnan perusteet ja valintaprosessit tulisi kohtauttaa aiempaa konkreettisemmin ja ne tulisi tehdä selväksi paitsi sosiaali- ja terveyspalveluiden kentällä toimiville päättäjille, kehittäjille ja toimeenpanijoille, myös palveluita käyttäville kansalaisille.

# Lähteet

## **Painetut lähteet:**

Anttonen, Anneli & Sipilä, Jorma (2000) Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. Tampere: Vastapaino.

Bauman, Zygmunt (1997) Sosiologinen ajattelu. Tampere: Vastapaino

Bauman, Zygmunt (1998) Work, consumerism and the new poor. Philadelphia: Open University Press.

Clarke, John & Newman, Janet & Smith, Nick & Vidler, Elizabeth & Westmarland, Louise (2007) Creating Citizen-consumers. Changing Publics and Changing Public Services. Lontoo: Sage.

Giddens, Anthony (1994) Beyond Left and Right: The Future of Radical Politics. Cambridge: Polity Press.

Glendinning, Caroline (2009) The Consumer in Social Care. Teoksessa Richard Simmons & Martin Powell M. & Ian Greener (toim.) The Consumer in Public Services. Choice, Values and Difference. Bristol: Policy Press, 177–196.

Greener, Ian (2007) Choice and voice – A Review. Social Policy and Society 7:2, 255–265.

Greve, Bent (2010) Can choice in welfare states be equitable? Teoksessa Bent Greve (toim.) Choice. Challenges and Perspectives for the European Welfare States. Chichester: Wiley-Blackwell, 5–18.

Haaparanta, Pertti & Halko, Marja-Liisa (2010) Rationaalisesta päätöksenteosta. Teoksessa Halko, Marja-Liisa & Mikkola, Anne & Ruuskanen, Olli-Pekka (toim.) Naiset, miehet ja talous. Helsinki: Gaudeamus.

Hakala, Salli & Vesa, Juho (2013) Verkkokeskustelut ja sisällön erittelyt. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria; Matikainen, Janne; Tikka, Minttu (toim.) Otteita verkosta – verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino, 200-225.

Held, Virginia (2006) *The Ethics of Care. Personal, Political and Global*. New York: Oxford University Press.

Honkasalo, Marja-Liisa (2013) *Sidottuja valintoja – kulttuurisia näkökulmia sairauden ja riskien tulkintaan*. Teoksessa Sihto, M., Palosuo, H., Topo, P., Vuorenkoski, L. & Leppo, K. (toim.) *Terveyspolitiikan perusta ja käytännöt*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print.

Häikiö, Liisa & Van Aerschot, Lina & Anttonen, Anneli (2011) *Vastuullinen ja valitseva kansalainen: vanhus- ja hoivapolitiikan uusi suunta*, *Yhteiskuntapolitiikka* 76:3, 239–250.

Julkunen, Raija (2006) *Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu*. Helsinki: Stakes.

Kangas, Olli & Pulkka, Ville-Veikko (2016) *Ideasta kokeiluun? Esiselvitys perustulokokeilun toteuttamisvaihtoehtoista*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 13/2016.

Koskiahho, Briitta (2008) *Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa: palvelutalous ja sosiaalipolitiikka Englannissa, Ruotsissa ja Suomessa*. Tampere: Vastapaino.

Newman, Janet & Tonkens, Evelien (2011) *Responsibility, choice and participation*. Teoksessa Janet Newman & Evelien Tonkens (toim.) *Participation, Responsibility and Choice -Summoning the Active Citizen in Western European Welfare States*. Amsterdam: Amsterdam University Press, 179–200.

Palola, Elina (2011) *Valinnanvapauden problematiikasta sosiaalipolitiikassa*. Teoksessa Elina Palola & Vappu Karjalainen (toim.) *Sosiaalipolitiikka: Hukassa vai uuden jäljillä?* Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 283–309.

Paronen, Elsa (2015) *Rationaalinen päätöksenteko sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistuksissa – tapaustutkimus kahdesta sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistuksesta Pohjois-Savossa*. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto.

Saukkonen, Kari (2004) *Preferenssi ja sosiaalinen valinta*. Tampere: Esa print.

Salecl, Renata (2010) The tyranny of choice. London: Profile books ltd.

Shaw, Eric (2009) The consumer and New Labour: the consumer as king? Teoksessa Richard Simmons & Martin Powell M. & Ian Greener (toim.) The Consumer in Public Services. Choice, Values and Difference. Bristol: Policy Press, 19–38.

Simon, Herbert (1979) Rational Decision Making in Business Organizations. American Economic Review 69:4, 493-513.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2017) Valinnanvapauden kokonaisarkkitehtuuri – tavoitetilä ja kehittämisspolku. Raportti.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2011) Sosiaali- terveydenhuollon järjestämistä, kehittämistä ja valvontaa koskevan lainsäädännön uudistaminen – peruslinjauksia valmistelevn työryhmän loppuraportti. Raportti.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Van Aerschot, Lina (2014) Vanhusten hoiva ja eriarvoisuus. Sosiaalisen ja taloudellisen taustan yhteys avun saamiseen ja palvelujen käyttöön. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

Waris, Klaus & Allardt, Erik & Wilo, Osmo A (1970) Valinnan yhteiskunta. Helsinki: Weilin + Göös.

Wiio, Juhani (2006) Media uudistusvassa yhteiskunnassa. Median muuttuvat pelisäännöt. Sitran raportteja 65. Helsinki: Sitra.

## **Digitaaliset lähteet:**

Aamulehti (11.3.2017) Terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilu on nyt käynnissä – näin omaa terveystasemaa voi vaihtaa.

<https://www.aamulehti.fi/kotimaa/terveysasemapalvelujen-valinnanvapauskokeilu-on-nyt-kaynnissa-nain-omaa-terveysasemaa-voi-vaihtaa-24333446>. Viitattu 18.4.2019.

Alueuudistus (2019a) Asiakkaan valinnanvapaus. <https://alueuudistus.fi/soteuudistus/asiakkaan-valinnanvapaus>. Viitattu 18.4.2019.

Alueuudistus (2019b) Sote-uudistuksen tavoitteet. [www.alueuudistus.fi/soteuudistus/tavoitteet](http://www.alueuudistus.fi/soteuudistus/tavoitteet). Viitattu 18.4.2019.

Alueuudistus (2019c). <https://alueuudistus.fi/etusivu>. Viitattu 18.4.2019.

Helsingin Sanomat (17.3.2019) So, so keskiluokka, sote on enemmän kuin te. Kolumni. <https://www.hs.fi/sunnuntai/art-2000006036301.html>. Viitattu 18.4.2019.

Tampereen kaupunki (2019) Sosiaali- ja terveystalvelujen valinnanvapauskokeilu. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/valinnanvapauskokeilu.html>. Viitattu 18.4.2019.

## **Lait ja asetukset:**

Hallituksen esitys 324/2014

Hallituksen esitys 16/2018

## **Esitykset:**

Anniina Tirronen 13.6.2017 (Powerpoint-esitys)  
<https://www.tampere.fi/tiedostot/v/WvTCmxrsB/Tirronen.pdf>. Viitattu 2.4.2019.

Owal Group 13.6.2017 (Powerpoint-esitys)  
<https://www.tampere.fi/tiedostot/v/Vs2z8QlhH/Wennberg.pdf>. Viitattu 2.4.2019.

# Liitteet

## Liite 1: Taustatietolomake

# TAUSTATIETOLOMAKE HAASTATTELUA VARTEN

## Valinnanvapaus sosiaalipoliittisena ideana – Valitsijatyypit Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilussa

Nimi:

Ikä:

Sukupuoli:

Tulotaso: **hyvä** / **kohtalainen** / **huono**

Olen osallistunut valinnanvapauskokeiluun: **kyllä** / ei

Olen hyödyntänyt valinnanvapautta \_\_\_\_\_ kertaa.



## Liite 2: Haastattelusopimus

### HAASTATTELUSOPIMUS

#### **Valinnanvapaus sosiaalipoliittisena ideana – Valitsijatyypit Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilussa**

Haastattelun tuloksia tullaan hyödyntämään tutkielmassa, ja aineistoa käsittelee tutkielman tekijän lisäksi tarvittaessa työn ohjaaja professori Katja Repo. Tutkimus toteutetaan ja raportoidaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan tutkimuseettisiä ohjeita noudattaen ja aineisto tuhotaan opinnäytetöiden valmistumisen jälkeen.

Haastattelut nauhoitetaan ja ne ovat luottamuksellisia. Haastattelussa ei kysytä henkilö- eikä terveystietoja. Tutkielma valmistuu kevääseen 2019 mennessä.

Tutkija sitoutuu siihen, että ei käytä saamiaan tietoja muuhun kuin tutkimustarkoitukseen. Tutkija ei myöskään käytä saamiaan tietoja tutkimukseen osallistuvien, asiakkaiden tai muiden asianosaisten vahingoksi tai halventamiseksi taikka sellaisten etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus. Tutkija ei luovuta henkilötietoja sivulliselle.

Haastateltava ymmärtää, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että hänellä on oikeus kieltäytyä siitä milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Haastateltava antaa luvan hyödyntää aineistoa tutkimuksessa.

Haastateltava on saanut sekä kirjallista että suullista tietoa tutkimuksesta ja mahdollisuuden esittää siitä tutkijalle kysymyksiä.

Paikka ja aika

---

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

---

Tutkimuksen toteuttajan allekirjoitus:

---

**Eeva Heikkilä**

Yhteiskuntatutkimuksen tutkinto-ohjelma, Sosiaalipoliitiikan opintosuunta, Tampereen yliopisto

Sähköposti: [eeva.e.heikkila@tuni.fi](mailto:eeva.e.heikkila@tuni.fi), Puhelin: 0407610128

Ohjaaja: Katja Repo, professori, Tampereen yliopisto. Puhelin: 050 318 6199

## Liite 3: Haastattelurunko

### **Tutkimuskysymykset:**

1. Millaisia valitsijatyyppejä Tampereen terveysasemapalvelujen valinnanvapauskokeilussa paikantuu?
2. Mikä valitsijatyyppejä jakaa ja yhdistää suhteessa oman edun maksimointiin sekä tiedon ja olosuhteiden rooliin?

### **Asiakashaastattelu:** Millaisia valintoja valinnanvapaus tuottaa

- Miten ymmärrät valinnanvapauden?
- Koetko, että tarvitset valinnanvapautta? Mitä valinnanvapaus merkitsee sinulle?
- Koetko valinnanvapauden toteutuneen kohdallasi?
- Millä perusteella olet valintasi tehnyt, jos olet tehnyt?
- Onko valinnanvapaus muuttanut tapaa käyttää terveyspalveluita? Oletko ennenkin käyttänyt yksityisiä palveluita?
- Koetko, että sinulla on tarpeeksi tietoa valinnanvapaudesta?
- Oletko perehtynyt valinnanvapauteen? Minkä materiaalin perusteella?
- Jos kaikki olisi ideaalia, miten palvelut toimisivat?
- Ajatteletko, että kaikki ihmiset voivat tuottaa valinnan?
- Onko vielä jotain, mitä en ole kysynyt?

### **Asiantuntijahaastattelu:** Millainen on valinnanvapauden valitsija ja miksi sillä on merkitystä?

- Ketä varten valinnanvapautta luodaan? Eli kenen asemaa pyritään parantamaan, kuka tarvitsee valinnanvapautta? Heikkeneekö jonkun asema? Kenen ja miten?
- Mihin valinnanvapaus nähdään ratkaisuna? Mitä sillä tavoitellaan?
- Mikä valinnanvapauden tavoitteena nähdään?
- Uskotko, että valinnanvapauskokeilu tulee heijastamaan soten valinnanvapautta? Missä määrin?
- Voiko kokeilu vaikuttaa vielä soten valinnanvapauden muotoon? Jos voi, miten?
- Miten uskot valinnanvapauden tavoitteiden toteutuvan kokeilussa?
- Ajatteletko, että asiakkaiden valinnanvapaus toteutuu valinnanvapauskokeilussa?